康家珑 / 著

以言攻心

让·说·服·更·有·效

说服同一对象，有人磨破嘴皮对方仍是岿然不动，而有人寥寥数语就能让对方欣然从命。
奥妙何在？读读本书就会豁然开朗。


中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。

——[古希腊]苏格拉底

话要说得自然才有说服力，矫揉造作适得其反，因为人们疑心说话的人在捣鬼，就像疑心酒里掺了水一样。

——[古希腊]亚里士多德

当要用一两句话去打动人心的时候，必须很好地掌握对象的心理状态。

——[中国]秦牧

语言能使演说者左右他的听众，并强行代替他们作出决定。语言能激起最强烈的情绪，促使人的一切行动。

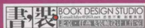
——[奥地利]弗洛伊德

图书上架建议 口才/语言



ISBN 978-7-5136-0457-4

责任编辑：牛慧珍
出版咨询：13521898386
投稿邮箱：niuhuizhen@yahoo.com.cn



定价：32.00元

以言攻心

让·说·服·更·有·效

康家珑／著

中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE
·北 京·

图书在版编目（CIP）数据

以言攻心——让说服更有效/康家珑著．
北京：中国经济出版社，2011.5
ISBN 978-7-5136-0457-4

Ⅰ．①以… Ⅱ．①康… Ⅲ．①说服—语言艺术 Ⅳ．①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 246588 号

责任编辑　牛慧珍
责任审读　霍宏涛
责任印制　张江虹
封面设计　任燕飞

出版发行　中国经济出版社
印 刷 者　三河市佳星印装有限公司
经 销 者　各地新华书店
开　　本　710mm×1000mm　1/16
印　　张　14
字　　数　215 千字
版　　次　2011 年 5 月第 1 版
印　　次　2011 年 5 月第 1 次
书　　号　ISBN 978-7-5136-0457-4/C·131
定　　价　32.00 元

中国经济出版社 **网址** www.economyph.com **社址** 北京市西城区百万庄北街 3 号 **邮编** 100037
本版图书如存在印装质量问题，请与本社发行中心联系调换（联系电话：010-68319116）

版权所有　盗版必究（举报电话：010-68359418　010-68319282）
国家版权局反盗版举报中心（举报电话：12390）　　服务热线：010-68344225　88386794

目录 contents

以言攻心 ≪<

——让说服更有效

一、说服无处不在

世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。

——[古希腊]苏格拉底

一个人从另一个人的谏言中所得来的光明，比从他自己的理解力、判断力中所得到的光明更干净纯粹。

——[英]培根

（一）说服成就和谐

“说服”与人类社会生活息息相关，只要有人的地方就离不开说服。随着现代传播技术的飞速发展，说服成了现代社会谋生存、求发展必不可少的手段。人们尽管对“说服”并不生疏，并且都曾在不同范围、不同程度上实践过说服，但对“说服”是怎么产生的、本质是什么、如何提高说服效果等问题，在认识和实践上还存在着许多朦胧之处，所以我们有必要掀开“说服”的面纱，看看“说服”的庐山真面目。

1. 生存需要交际

文艺复兴时期，法国著名的人文主义者田蒙说过，“世界上最重要的事情就是认识自我”。古希腊神话中的“司芬克斯之谜”讲的就是这个道理。司芬克斯是底比斯城外一头人面兽身的怪兽。它总要给路过自己身边的底比斯城居民出一则同样的谜语：早晨四条腿，中午两条腿，晚上三条腿，是什么？如果路人答不出来，怪兽就要把他吃掉。在相当长的时期内，所有底比斯城人没有一个人能给出答案。最终，他们都被怪兽吃掉了。因此，底比斯城长期陷于动荡和苦难之中。终于有一天，有位叫俄狄浦斯的英雄来到了司芬克斯面前。俄狄浦斯说：“这则谜语的答案就是人！因为人刚来到这个世界的时候是婴儿，只会爬行，所以是四条腿；当人长大能直立行走的时候，就相当于到了中午，所以是两条腿；当人进入晚年的时候，就如同到了晚上，要拄上拐杖才能行走，所以是三条腿。”谜底解开了，怪兽摔死了，底比斯城从此恢复了宁静。

这则神话告诉我们，人最可怕的悲剧就是对自身的不了解。一个人如果连自身都不了解，那他就很难把握自己的命运，受人宰割也就在所难

免。人只有了解自身、掌握自身，才能最终获得安宁和发展。因此，认识自我是实现自我、提升自我的前提条件。

人的本性是需要。“需要”犹如玫瑰，有耀眼的色彩，有沁馨的花香，还有扎人的青刺。“需要”是推动社会发展的基本动力。没有人的需要，社会就会停止。生存的需要，死亡的厌恶，性欲的冲动，温饱的谋取，发展的探求……这些都是人们最普遍、最基本的需要。所不同的，只是随着时间和空间的变化，人们表达需要、满足需要的方式不同罢了。

满足需要，最基本的活动就是生产。可是，个人力量与自然力量、社会力量相比，强弱悬殊，因此人们的生产必须以交际作为前提进行合作。造房、做衣、种粮……没有一件能够离开与他人的交际合作。可以说，交际是人类的必然伴侣。从人猿相互揖别开始，交际就与人结下了不解之缘。交际使人类产生了语言，发展了思维；交际中人与人结成了各种关系，共同从事物质的生产与交流，不断推动了生产力的发展；交际增强了人与人之间、团体与团体之间的相互了解、相互合作和相互竞争，推动着社会的世代相袭、朝代更替，使社会不断地从低级向高级发展。

一个人从生到死都是在交际中走过来的。每个人从呱呱落地的那一刻起，就已经开始了人际关系的建立和发展。最早是与妈妈和助产师发生关系，往后随着年龄的增长，交际的人员会不断增多，交际的范围会不断扩大，交际的关系也会越来越复杂。总之，任何人都不可能孤立存在，都必须和别人发生关系。

2. 交际引发说服

人生活在社会关系的大网中，人的社会性决定了人与人之间必然会存在一定的关系，发生着各种各样的影响。在社会发展的每一进程中，这种复杂的社会关系使得每个人都要利用别人，同时也都会被别人所利用。

有一位师傅收了三个徒弟。有一天，他给每个徒弟发了一把同样大小的谷穗，说：“明天你们每个人都必须告诉我有多少谷粒。”

第二天，三个徒弟都来报告。

大徒弟说："这把谷穗一共有谷子 1328 粒。"

师傅问："你是怎么数出来的?"

大徒弟说："我是先把它揉碎了，再放在一张纸上，一粒一粒数出来的。"

二徒弟说："这把谷穗有 1430 颗谷粒。我是先把谷穗揉碎撒在地上，再抱一只大公鸡来啄。我是一下一下地数着鸡头算出来的。"

三徒弟说："我这把谷穗有谷粒 1350 粒。"

师傅问道："你是怎么知道的呢?"

三徒弟说："我是问了两位师兄的谷粒数量后，再取他俩的中间数得出的。"

师傅把大徒弟叫到跟前说："你办事耐得烦，是好事。你在数谷粒的时候，是不是常常眼花，是不是做梦都会梦见谷粒? 耐烦之人还要学习疏朗心境，你以后要开阔心胸免得急躁。"

他对二徒弟说："你比师兄机巧，会使用工具。公鸡吃谷你得一下一下数，惠于世，又惠于畜。你以后要学会明辨真伪。公鸡啄谷低头，啄沙也低头，你怎么知道公鸡吃到肚里的都是谷粒而不是沙子呢?"

最后，他告诉第三个徒弟："你最聪明，因为你知道利用人。世上所有的人都是需要互济的，每个人都要利用人又都要被别人所利用。甲，利用乙吃粮；乙，利用丙穿衣；丙，利用丁盖房……你利用的是师兄的心念，这比利用实物更有用。我要提醒你的是，在利用他人的时候切勿轻信。要明白：人会利你，也会误你。"

师傅的话道出了一个真理：在人类社会中，每个人都不是孤立的。每个人都要利用别人，同时也都会被别人所利用。事必躬亲的人算不上是一个有智慧的人。

人是具有不同思想、不同情感、不同个性的动物。我们必须明白：在我们利用别人或别人利用我们的时候，交际对象并不是一个可以任人随意摆布的木偶，而是有情感、有思想、有自己对事物作出反应的独特方式。由于思想、情感、个性等方面的差异，不同人之间有时会出现思想和行为不一致的情况，甚至出现尖锐的对立。这就会使得"利用"出现一些困难。为了行动一致、"利用"顺当、和谐发展，就需要"说

服”，需要一些人用一种思想或态度，去影响不同思想、不同态度的另一些人，使大家的意见统一、行动协调。可以说，说服是摆平矛盾、发展和谐的一种方法。

抗日战争时期，在印度、缅甸打击日寇的中国远征军，有个连队在野人山遭到了日寇的重重包围。原始森林里狼嗥虎啸，日寇的包围圈愈来愈小，再加上连日的血战和亡命的奔波，全连士兵的心头笼罩着绝望、恐怖。入夜，连长命令突围，但没有一个士兵响应。黑暗中有人说：“反正冲不出去了，还不如坐在这里等死，何必辛苦呢?”连长听了正要发火，但一看到大家脸上弥漫着的消极情绪，也就忍住了。连长坐下来，抽了一支烟，就和大家唠起了家常：“你们知道娶媳妇有多风光吗? 俺那媳妇翠花，就是在震天的爆竹声中被一大群吹鼓手簇拥到家中来的。跟媳妇生活那滋味儿美得更是没法说了……”停了一下，连长又说，“俺爹娘辛苦了大半辈子，俺还没有好好孝敬过他们几天。等仗一打完，俺就回去给爹娘端茶倒水去。”听到这里，士兵们都默默地站了起来，其中一个士兵说：“为了回去孝敬爹娘和风风光光地娶上媳妇，咱们豁出去了!”奇迹发生了，全连在日寇铁桶似的包围圈里，硬是撕开了一个缺口，与前来增援的友军胜利会师，取得了突围的伟大胜利。

士兵们能够从绝望中奋起突围，依靠的是连长巧妙的说服。在日寇重重包围、狼嗥虎啸的原始森林里，到处充满了恐怖。战士们十分清楚：敌我力量、人与自然的力量对比悬殊，他们要突围出去，几乎是以卵击石。在生命受到严重威胁的时候，为激励战士奋起突围，连长没有大讲突围形势、突围意义之类的空洞道理，而是立足当时的环境，根据战士的认识能力、理解能力选择说服内容：他抛开突围之事，把苦闷悲观的情绪紧锁心底，用轻松乐观的态度，大讲“孝敬爹娘”“风光娶媳妇”这样一些轻松、美好的话题，以此来转移战士对残酷现实的注意力，诱发士兵对“回去孝敬爹娘”“风光娶媳妇”的美好想象。美好的憧憬带来了新的希望，鼓足了坚决突围的信心，增添了奋起抗争的力量。最后，连长的话终于打动了士兵的心，突围获得了胜利。突围的胜利，就是说服的成功。

（二）说服的本质

“说服”是通过一定的语言信息交流，促使对方改变对某个事物或现象的态度和行为。顾名思义，“说服”可以分成两部分：一部分是“说”，另一部分是“服”。从这个角度看，“说服”实质上就是信息传递行为的一种过程和结果。“说”是信息传递的一种行为过程；“服”是信息传递的行为结果。可以说，说服是以言攻心的一种行为。

1. “说”是行为过程

“说服”这种信息传递的行为过程，尽管相当复杂，但是就基本过程来说，它是在一定的情境中，说服者有目的、有计划地向被说服者传递经过周密设计的信息，借以改变被说服者原有态度的过程。或者说，说服的过程实际上就是在一定情境中人们双向信息沟通的过程。下面我们对这个过程作一些介绍。

（1）说服的组成要素

从信息学的角度来看，“说服”主要由说服主体、说服动机、说服情境、说服工具四个要素组成。

第一，说服主体。说服过程中的现实参与者都是说服的主体，包括说服者、被说服者。

说服者、被说服者的角色定位，并不是固定不变的，常常与信息传递的类型有关系。

从信息传递的方向来看，说服的信息传递可以分为单向传递和双向传递。说服信息的单向传递，是指一方发出信息，另一方接收信息。信息传递由“说（发出信息）”开始，到“听（接收信息）”结束。用书面的方式（比如写信）来说服别人，就是一种单向说服。即使是口头说服，也可

以是单向的，比如大会动员报告，台上的报告者“说”，台下的听众听，信息是单向传递的。

在说服信息的单向交流中，说服者是主动的，是说服行为的主导者、话题等信息的确定者、话语的发出者，其任务是“说”。被说服者是说服行为的被动接受者，是话语信息的接收者，其任务是“听”。曾经有两位同胞姐妹为了父亲的遗产产生了纠纷。她俩把在外地的大姐请回来作裁判，求得对财产的合理分配。大姐到达的当晚，就把两位妹妹请到自己的住处，亲自做了一顿饭请她俩吃。在餐桌上，姐姐发现两位妹妹互不理睬，便装作没有看见，叹了口气说：“唉！如今大家经济条件好了，办这么一桌饭也不费吹灰之力了。还记得你们小的时候吗？有时候连鸡蛋都吃不上呢！我记得有一回你们俩看见邻居家的贝贝拿着个煮鸡蛋，就吵着也要鸡蛋吃。我没法子，就煮了一个洋山芋骗你们说这是洋鸡蛋，你们俩高兴得直拍手。大妹说小妹你先咬一口，小妹说姐姐你先咬一口……”说着说着，姐姐哽咽起来，听着听着，两位妹妹都落下了眼泪，一场遗产纠纷就此化解了。[1]

姐姐是个聪明人，她非常明白：要说服两个妹妹，如果只是就事论事去谈论财产的分割问题，那是永远不会使两个妹妹感到“公平”的；如果两位妹妹忘记了姐妹之间的血肉之情，一味从私利出发，在膨胀了的占有欲驱使下，不断地斤斤计较，财产纠纷是永远无法调解的。于是，姐姐非常自然地采用了触景生情的方法：通过回忆小时候，家里因为穷吃不起鸡蛋，自己就用煮熟的小山芋冒充煮鸡蛋骗妹妹，而妹妹俩却互相谦让不肯先吃第一口。姐姐用充满情味的儿时小事唤起了两位妹妹的骨肉真情，促使她俩在对待父辈遗产上互谅互让。大姐的说服过程，就是一个信息单向交流的过程。在这个过程中，姐姐是说服者，两位妹妹是被说服者；在整个说服过程中，两位妹妹只是静静的听者，始终一言未发。在“说—听”的信息交流中，姐姐使得两位妹妹“落下了眼泪”，最终达到了说服两位妹妹化解矛盾的目的。

---

① 朱川．实用调解技巧［C］//谷粱，富上元．有话好好说．上海：上海社会科学院出版社，2003：265－266.

说服信息的双向传递，是指交际双方都具有发出和接收信息的权利。在说服的双向交流中，一方在说服，另一方可以反说服，因此，说服者与被说服者的角色是随着交流过程的发展变化而交互变换的。比如，对不同观点、不同做法进行的说服辩论，就是一种双向交流；电视台就某一问题所举办的一些谈话节目，也是一种双向说服。

在双向说服的过程中，双方会产生一些互动的效果。一方的语言、表情、情绪等，会影响另一方对信息内容、信息载体、表达方法等方面的调整或选择。在印度和尼泊尔交界的边境检查站，就曾经发生过这样一件十分有趣的事：一位卫兵拦住一位妇女，责备她携带的茶叶太多，要罚款。这名妇女先用尼泊尔语争辩她所带的茶叶没有超出规定的许可量；当她听出卫兵的口音以后，就立刻转用尼瓦尔语恳求卫兵能看在老乡的面子上放她过关；最后，在批评这种边防检查制度有问题的时候，她又改用英语来说。[①]

这名妇女开头并不了解卫兵的自然情况，所以用尼泊尔语解释，企图说服卫兵放行。当说服未果并从争辩中听出了卫兵的口音以后，这名妇女就立即转换信息载体，选用尼瓦尔语与卫兵交谈，企图用方言来与这名卫兵套近乎，向卫兵显示双方交际关系的一致性，以达到说服卫兵能够看在老乡的面子上予以放行的目的。这位妇女最后又转换信息载体，用英语向卫兵指出检查制度的不合理，是为了传递她的言外之意：我是一个有身份有教养的人，我不满的是腐败，并不是想要走私几盒茶叶。这是一方的口音影响另一方选择交际载体的例子。

第二，说服动机。说服动机即说服目的，表现为预期的目的、愿望、要求等。它是产生说服的始发力量和推动力量，也就是平时所说的引起、维持、推动说服行为去达到一定目的的内部动力。

说服动机能否实现，必须通过对方的反馈才能得知。因此，真正的说服应该是一个信息传递和信息反馈的闭环系统。被说服者能否接受说服者发出的信息，取决于双方有无沟通的愿望，有无说服对方的相应能力。

说服动机有时是直接显现的，有时是隐匿的。直接显现的说服动机、

---

① 祝畹瑾．社会语言学概论［M］．长沙：湖南教育出版社，1992：199－200.

说服目标，常常是由说服者直接提出，并通过一定的论证来表现的。隐匿的说服动机，常常是说服者利用推断或间接暗示的方法，让被说服者自然得出结论。美国作家欧·亨利的《最后一片叶子》讲了一个这样的故事：

一个女病人看见病房外的树叶一片片被风吹得飘落下来，而她的身体也一天天坏下去，因此女病人很伤感地说："当树叶全部掉光时，我也就死了。"有一位画家得知这件事情以后，就用他画的树叶去装饰树枝，以此来增强病人战胜疾病的勇气。最终，画家画出来的那一片片树叶帮助病人战胜了病魔。

女病人的伤感是由环境联想导致的。画家为了要说服女病人丢掉伤感、鼓起生活的勇气去战胜病魔，没有使用什么豪言壮语，只是悄悄地改变说服的环境——用自己画出的树叶去装饰凋零的树枝。画家用画笔装饰出树木葱郁、生气勃勃的环境，让这位多愁善感的女病人，看到了生的希望，增强了活的信心，最终战胜了病魔。画家的说服目标是隐蔽的，他是让病人自己通过联想，诱导她在不知不觉中增强活下去的勇气。画家这种隐匿性的说服比直接指出问题的说服，更能使她信服。

一般说来，隐匿说服动机，使被说服者在认可说服者提出的证据的基础上，凭借自己的思考和判断推出说服者预期的结论（说服者的说服动机），因而它常常更加令人信服；而直接显现说服动机，对一些智力较高、自尊心较强的人会起到反作用，他们会觉得对方低估了自己的判断力和推断力。许多实验都证明，隐匿说服动机的说服效果比较显著，但是也必须看到，隐匿说服动机的说服会受到一定条件的限制。比如，说服者所传播的信息必须逻辑完整，环环相扣，能让听众循着思维步骤得出唯一的结论；被说服者必须有兴趣、有时间来思考说服者留给他的结论，而且他还必须具有一定的理解推断的能力，能够正确推出说服者所隐含的结论而不出现误解和歪曲。如果没有满足这些条件，隐匿说服动机就达不到应有的说服效果。所以，说服动机是显还是隐，应当从具体的对象和情景来考虑。

第三，说服情境。任何说服都不是在真空里发生的，都必须在一定的时间、空间和社会文化背景中发生。因此，自然（时间、空间等）环境、社会文化背景是构成说服情境的两大要素。如果说"说服"是一种演出的

话，那么“说服的情境”就是一个舞台。“说服”与“说服情境”之间的关系，就是演戏与舞台的关系。说服的情境对于说服信息的传递有限制、补充等作用。因为人们在理解话语的时候，他的一切思索——判断和推理——都要在情境中进行。比如，同样一个独词句“水”，在不同的环境里说出，所表达的意思是不同的。当病人在病房里说它的时候，“水”所表达的意思就是“我渴，我要喝水”；当一个人在游艇上指着艇底说出来的时候，“水”所表达的意思就是“游艇漏水了，请赶快采取措施”。这些不同的意思，都是由情境补充限制的。

正像“水能载舟亦能覆舟”一样，情境既能增殖（增加、生殖）语言信息，也能损减或改变语言信息。有一个媳妇结婚多年没有生育，后来得了个“千金”非常高兴，但婆婆重男轻女并不高兴，婆媳关系日益紧张。一天，一只母鸡刚刚下了蛋不停地“咯嗒咯嗒”地叫，婆婆听了心烦，随口说了句“生个蛋有什么张扬的”。媳妇一听，认为婆婆话里带刺，是在骂她，便与婆婆吵起来了。她们吵架，就是因语言信息被情境损减而引起的。可见，情境对信息的传递有一定的影响。

第四，说服工具。任何说服都需要凭借说服工具。这里所说的说服工具就是运载、传播说服信息的载体。人们使用的说服工具主要是语言符号，但有时也会使用非语言符号。

所谓非语言符号，就是指用来传递说服信息的实物，或人的肢体、表情等。比如，在某商场商品展示橱窗里，一架台式电风扇在不停地转动。电扇旁边还写了一行文字说明：“此电扇开始运转时间是×年×月×日，至今没有关停过。”商场这种做法，就是借用实物——“不停转动的电扇”，向顾客传递这样的信息：这种品牌的电风扇，质量是上等的，进而达到说服顾客相信电风扇的质量，踊跃购买这款电风扇。

必须说明的是，语言符号是说服中最重要的说服工具；非语言符号只是一种辅助性的说服符号。因为：第一，非语言符号具有民族性，而且同一个非语言符号常常可以表达不同的含义。同样一个跷起大拇指的手势，中国人表示的意思是“赞扬”；日本人表示的是“老爷子”；希腊人表示的是“滚蛋”；而英国、澳大利亚、新西兰等地，既可以表示“搭车”之意，也可以是一种侮辱人的信号。第二，非语言符号很难表达连续而复杂的意

思。尽管使用非语言符号也可以进行交际，但是这种交际还必须建立在语言基础之上。没有语言做后盾，非语言符号的交际是无法进行的。试想一下上面那个电风扇的广告，如果商家不在旁边附上那么一段文字说明，顾客就不知其所以然了。没有共知的语言做基础，用实物、体态、眼神等非语言符号来传递信息，有时会出现交际障碍。作家秦牧在《语林采英》中说到北京曾经发生过的一件事：

一个外国人想坐汽车去烤鸭店吃烤鸭，那时刚好没有翻译在场，他自己找到了司机。但是那个外国人不懂中国话，这个司机又不懂外国话，他们彼此交谈了半天，都弄不清对方的意思。外国人着急了，就平伸双手，做鸭子走路的姿势给司机看，比画了好一阵子，司机点头表示明白了。但是，汽车一开竟把外国人送到郊外的飞机场！原来司机把外国人仿效鸭子走路的动作误当做是学飞机在跑道上滑行了！①

这个小故事告诉我们：没有共通的语言，仅仅依靠手势等非语言符号，交际很可能会出现障碍，要实现说服的目的，也就无从谈起。同时也说明，语言是人类“最重要的交际工具”，非语言符号只是语言说服的一种辅助性的符号罢了。

（2）**提高传播效率的途径**

要使说服信息的传播更为有效，就必须克服各种干扰。按照说服过程的组成要素，要提高信息传播的有效性，应当克服以下的一些干扰：

第一，防止信息解读错误。接受信息的人都会有自己的思想观点、心理状态、知识水平、生活经历、感情倾向等，这些因素都会影响其对说服信息的接收和理解。因此，要防止说服信息解读的错误，就需要从信息的发出方和信息的接收方入手。

对信息接收方来说，要防止对信息解读的错误，就应当克服自己的主观倾向，不要把自己的态度好恶、感情倾向、兴趣偏好、利益大小等带到信息解读中来，要根据说服环境，客观、仔细地分析所接收到的语言符号信息或非语言符号信息，避免断章取义、片面理解或囫囵吞枣。

---

① 秦牧．语林采英［C］．上海：上海文艺出版社，1983：1－2.

对信息发出方来说，要防止信息被对方错误解读，就要在明确说服目的、确定说服内容以后，认真思考如何把这些说服内容转换成语言符号或非语言符号进行传播。也就是说，说服者应当能够根据环境和被说服对象的特点，有效地选择说服的内容、说话的方式方法。

第二，防止信息在传递过程中失真。俄罗斯社会心理学家、莫斯科大学心理学系教授安德烈耶娃在其编撰的《社会心理学》一书中说过，“在人们交往的条件下，信息不仅是在传递，而且也在形成、补充和发展”。这就告诉我们，“交际不仅具备传递、交流信息的功能，而且在人际间交互影响的过程中，还会产生、补充、发展出新的信息”。因此，在信息传递的这个环节上特别要防止信息失真，要让信息始终保持原有的语言形式和意义不变。

1910 年美国军营曾经发生过一件事：有个营长口头命令值班军官说：“明晚 8 点哈雷彗星将在这个地区出现，这种情形 76 年才能看到一次。命令所有战士身着野战服到操场集合，我要向他们解释这一罕见现象。如果下雨，就到礼堂集合，我为他们放一部有关彗星的电影。”

值班军官转告连长说：“营长命令，明晚 8 点哈雷彗星将在操场上空出现，如果下雨，就让士兵身着野战服列队去礼堂。这种每隔 76 年才会出现的现象将在那里出现。”

连长接到命令后又对排长说：“明晚 8 点，营长将带哈雷彗星将军在礼堂出现，这是每隔 76 年才会出现的事。如果下雨，营长将命令彗星穿上野战服到操场上去。”

最后班长对士兵说：“明晚 8 点下雨时，著名的 76 岁的哈雷将军将在营长陪同下，身着野战服，乘着那辆‘彗星’牌轿车经过操场，前往礼堂。”

这一口头命令经过一级又一级的传达，传到末端竟是如此的面目全非。追根究底，造成信息传递变味的最初原因，是营长在发布口头命令的时候，既没有考虑到信息传递的方式是“口头”的，又没有正确处理语言内容与形式的关系。由于口头命令太长、内容太多，口头表达的语音稍纵即逝，值班军官难以把命令的内容记完整、记准确。而值班军官以后的一些命令传达者，在传达上级领导的命令时，又不适当地加上了自己一些想

当然的言辞，使这个命令在传递过程中，不断出现篡改、增添等严重失真的现象。如果营长能够根据信息的内容，根据不同的对象选择不同的语言形式（比如用短句、条文式的表达形式），那么他就不会成为命令传递出现错误的始作俑者。

第三，克服环境干扰。环境干扰包括自然环境干扰和社会文化环境干扰。自然环境干扰，指影响信息沟通的时间、空间、气候等外部环境干扰。同样是说服别人接受某种意见，如果时间、地点选得不适宜，说服效果就大不相同。比如，噪声会影响信息传播的清晰性；肮脏杂乱的环境会影响信息传播、接受的心情；不和谐的色彩会影响说服者的形象……

社会文化干扰包括文化传统、宗教信仰、价值观念、民族习惯、道德标准等环境的干扰。对不同文化背景的人进行说服，说服者如果不了解或不重视这些因素，不但达不到说服的效果，反而会引起误解，加剧矛盾。生活中，许多说服失败，有时就是因为我们没有很好地把握自己而被环境干扰了。

据说有一次，日本著名的音乐指挥家小泽征尔到欧洲参加指挥大赛，评委交给他一张乐谱让他指挥演奏。在演奏过程中，小泽征尔突然发现这个乐谱中存在一些不和谐的地方。起初，他以为是演奏家们的演奏出现了错误，于是就指挥乐队停了下来，重新演奏一次。结果，他仍然觉得乐谱中的确存在一些不和谐不自然的地方。这时，在场的权威人士都郑重其事地声明：乐谱没有问题，而是你小泽征尔的错觉。小泽征尔面对几百名国际音乐权威，不免对自己的判断有些动摇。但是，小泽征尔经过慎重考虑以后，坚信自己的判断是正确的，于是大声说道：“一定是乐谱错了！”

小泽征尔的喊声一落，评委们立刻报以热烈的掌声，祝贺他夺魁了！原来，这个乐谱的确存在不和谐的地方，而这个不和谐的地方就是评委们有意设计的“圈套”。评委们想以此来测试指挥家们发现错误的能力以及对自己判断的坚信程度。

小泽征尔参加比赛，实际上也是一种说服——就是要用自己的指挥水平来说服评委们给他一个好成绩。小泽征尔能够得到如此高的评价，就在于他能够坚信自己的判断，勇敢地克服人为干扰。当我们在说服一个对象的时候，只有克服环境的干扰，坚持自己的主张，才能很好地说服别人。

要克服环境的干扰，实现说服目的，说服者需要注意以下三点：

一要准确把握说服环境，即要了解说服是在什么时间、什么地点，对什么对象说什么内容。

据说英国女王伊丽莎白的丈夫是一个不见经传的弱男人。有一天，女王伊丽莎白与丈夫吵了架，晚上丈夫就早早地到卧室睡觉了。后来，当女王要进卧室的时候，她发现卧室的门已经被丈夫反锁了。女王只好咚咚地敲着门，要丈夫开门。咚咚的敲门声把丈夫惊醒了。"谁?"丈夫大声问道。"女王!"伊丽莎白答道。卧室里一片寂静。女王伊丽莎白继续敲门。丈夫又大声问道："谁?"女王答道："伊丽莎白。"房间里仍然一片寂静。女王伊丽莎白只好继续敲门。丈夫仍然大声问道："谁?"女王轻声地回答："您的妻子。"话音一落，房门轻轻地打开了。

这件轶事，实际上是伊丽莎白说服丈夫开门的故事，我们从中可以发现一些说服的奥妙。伊丽莎白劝说丈夫开门，一共进行了三次。前两次的劝说都没有成功，原因就是伊丽莎白只了解吵架前的丈夫，对吵架后的丈夫并不真正了解；并且伊丽莎白在回答丈夫提问的时候，前两次的回答忽略了说服的环境——在卧室这个两人世界的门外。"女王"是国家事务中的称呼，"伊丽莎白"只是一个普通人的姓名符号。伊丽莎白用这样的称呼回答丈夫，是不理解、没把准说服环境的表现。要知道，开门让妻子进入卧室是丈夫的义务和责任，也是夫妻关系平等的表现。在这个环境里，只有回答"妻子"才是最确切的称呼，才最符合丈夫当时的心理。丈夫打开房门，就是女王准确把握说服环境后取得的成功。

二要善于选择和适应环境。要说服对方，说服者一定要选择安静舒适、空间比较宽敞、光线比较柔和、空气清新的环境。选择这样的环境，有利于被说服者缓解紧张情绪、引发冷静思考，也有利于说服者自身进入角色、设身处地为对方着想。在说服环境中，如果能够出现一些与说服有关的物品或自然景观之类的"道具"，就能够使对方产生"睹物思人""触景生情""身临其境""举一反三"之类的心理感受。这对缓解对方烦乱不安的心情、增强说服效果，具有很好的辅助作用。

如果说服者不善于利用环境，或者说说服与说服环境不相适宜，说服就一定会失败。《战国策·宋卫策》里有一个《卫人迎新妇》的故事：

有个卫国人迎娶新媳妇。新媳妇一上车就问道："驾车的三匹马是谁家的?"驾车人说："借的。"新媳妇马上就对仆人说："要爱护马，不要鞭打它们。"到了夫家门口，新媳妇一边拜见家人，一边吩咐随身的老奶母："快去把灶里的火灭掉，不然会失火的。"新媳妇走进屋里，看见石臼，又对旁边的人说："把它搬到窗台下边，放在这里会妨碍别人走路的。"夫家的人见新媳妇如此这般的指指点点，都觉得十分可笑。

新媳妇所说的话，从内容上说，都是真实而无可非议的，为什么说服效果会如此糟糕呢?究其原因，就是她说的话不符合说话的时间和场合。如果结婚过门以后再过一些时间，如果换成另外一种场合，那么她的劝告不但不会受到夫家人的讥笑，反而会受到夫家人的众口称赞。

三要善于根据说服的内容创设环境。在某些时候，环境对说服不一定有利，这时说服者就应当千方百计地创设环境，使不利的说服环境迅速向有利于说服成功的方向转变。比如，夜晚有个小孩哭闹不止。开始妈妈给了小孩一个桃子，企图用物质刺激的办法说服孩子停止哭闹，结果没有见效。然后妈妈又用赞扬的口吻劝说："我的宝贝，你真乖。乖孩子是不哭的。"结果还是无效。妈妈又改用说理的办法劝道："别哭了，再哭就会吵得爸爸睡不着觉。爸爸没有睡好，明天上不了班就赚不了钱，没有钱，就没法给你买果果、坐车车、带你上公园玩。"小孩不但没停止哭，反而哭声更大了。无奈之下，妈妈只好把电灯一关，故意夸张地学着老虎张牙舞爪捕捉猎物的吼叫声，大吼一声："哎哟！你再哭，老虎来了！老虎来吃你了！"小孩一怔，马上停止了哭闹，抽泣着依偎在妈妈怀里。

妈妈在无计可施的情况下巧妙地利用黑暗加恐怖的话语，创设出了一个恐怖的说服环境。正是这个恐怖的说服环境，增强和扩充了说服信息传递的功能，才阻止了小孩毫无休止的哭闹行为（制止小孩哭闹的办法因人而异，这位妈妈的做法不是唯一合适的）。

有一家药店挂了一副楹联："但愿世间人无病，哪怕架上药蒙尘。"店家利用楹联，既能展现店家的慈善心肠，又能创造友善和谐的营销环境。这对拉近店家与顾客的心理距离、吸引客源是有一定帮助的。

总括以上分析可以知道：在说服的过程中，说服者始终处于一个主导的地位，被说服者虽然是一个信息的被动接收者，但是他并不是一个完全

消极的、被动接受说教的人，而是一个有思想有情感的人，他对说服者所发出的信息，会用自己原有的知识和态度进行过滤，并形成判断，作出反应。因此，说服者应当根据被说服者的一些反馈，随机应变地采取相应策略。在这些策略中，既有语言学的方法，也有非语言学的方法。

2. “服”是行为结果

“说服”的最终目的是要使被说服者“服”。在这个意义上说，“服”是说服行为过程的结果。为了进一步理解“服”的特征，我们从以下两方面作些说明。

(1)“服”的含义

“服”作为“说”的结果，具体表现为：促使对方转变对某种事物、现象的态度或行为。

人的态度一旦形成，就具有相当大的稳定性，并会以强有力的方式影响或支配一个人的行为，要改变一个人的态度，要花很大的力气。

从心理学的角度看，态度的转变就是原有的态度方向或态度强度发生了变化。因此，态度转变包含两种情况：

一是态度方向的改变，这是使人改变旧的态度接受新的态度。比如，对某一施工方案，有人由原先的反对而变为拥护这种方案。这是情感态度由负方向转化为正方向的例子。

二是态度强度的改变。这是一种不改变态度方向，只改变态度强度的转变。比如，对某一施工方案，由原先一般的支持与拥护转变为积极的拥护和参与。这是态度强度由弱转化为强的例子。

“说服”不同于“强迫”，也不同于“操纵”。“强迫”意味着使用暴力或使用权力恐吓、逼使别人改变态度或行为。“操纵”是使用不老实或幕后指使的方式，来使别人的态度或行为发生转变。而“说服”则是用语言给对方提供一些可以自由取舍的论据，以影响对方，促使他改变原先的态度和行为，而且这种态度和行为的改变是心服口服的转变。

态度转变的过程，人们通常认为有三个阶段：

一是服从阶段。这是态度转变的第一阶段。在这个阶段，人们只是被

迫表现出某些顺从的行为，内心并非是心甘情愿的。比如一个刚刚入学的新生，慑于压力或不了解或惧怕受到处罚，而对学校群体规范的纪律表现出服从。

二是同化阶段。这是人们自愿而不是被迫接受他人的观点、信念、态度和行为，使自己的态度和行为能够与别人相接近。比如一个刚刚入学的新生，经过一段时间的学习和训练，认识到了学生必须遵守纪律的重要性，而自觉遵守学校的纪律。

三是内化阶段。这个阶段是人们真正从内心深处相信和接受他人的观点，从而彻底改变自己的态度，并且真正相信了新观点、新思想，而且能够真正把这些新的态度纳入到自己的价值体系之内，使之成为自己态度体系中的一部分。像董存瑞、邱少云、江姐、雷锋等人对共产主义的信仰，就是真正达到了内化的阶段。

态度转变需要一个过程。有时说服者要看到说服的效果，需要一个等待的时间。这个等待的时间长短不一。说服者在说服对方时需要耐心，需要给被说服者一个思考、消化说服信息的时间。

（2）*说服的有效与无效*

当我们施行说服行为的时候，必然存在有效说服和无效说服这两种结果。

第一，有效说服。所谓“有效说服”就是指说服者通过语言的表达，达到了希望达到的说服目标：或改变了人的精神状态，或影响了人的情绪活动，或改变了人的思维方式，或引起了人的积极行为……衡量说服效果的有效无效，与说服的目的、任务有着密切的联系。如果达到了说服者的预期目的，或有助于预期目的的实现，那就表明说服是有效的或是比较有效的。下面是一个说服改变思想行为的例子。

1939 年 2 月，爱因斯坦等科学家联名给罗斯福总统上书，力陈美国应当抢先在希特勒之前研制出原子武器。科学家的这封联名信，是委托总统的亲密朋友、经济学家萨克斯代为转交的。罗斯福总统对萨克斯那些艰深的科学论述不感兴趣，对他口若悬河的辩说不胜其烦。萨克斯劝说没有获得成功。但是为了表示歉意，总统还是邀请萨克斯第二天早晨一起共进早

餐。这天晚上，萨克斯一夜未眠，思索了一套说服总统的策略。

第二天早晨，萨克斯如约坐在了总统罗斯福的对面。想不到，萨克斯还没有开口，总统就有约在先："咱们今天不谈昨天的事情!"萨克斯说："当然，我只想讲一点历史。我想您不会反对吧?"于是，萨克斯胸有成竹地说道："英法战争期间，拿破仑在欧洲大陆上不可一世，但在海上却是屡屡失败。那时候，美国有一位年轻的发明家富尔顿来到了拿破仑面前。富尔顿建议法国砍掉战舰的桅杆，撤去风帆，装上蒸汽机，把木板换上钢板。可是，我们这位伟大的科西嘉人，心里却感到奇怪。心想：船没有帆，能走吗? 船把木板改换成钢板，能不沉吗? 拿破仑眉头一皱，把富尔顿赶出去了。后来，历史学家在评述这段历史的时候认为：这是拿破仑缺乏见识，才使英国得于幸免。如果拿破仑当时能够稍稍动一下脑子，郑重地考虑一下富尔顿的建议，那么19世纪的历史就必须重写了。"说到这里，萨克斯目光注视着罗斯福。

罗斯福静默了几分钟，然后取出一瓶拿破仑时代的法国白兰地，满满地斟了一杯，递给萨克斯，并说出了一句重新改写历史的话："你胜利了!"

罗斯福在萨克斯的劝说下接受了研制原子武器的建议。萨克斯的说服成功地改变了罗斯福的思想和行为，说服是有效的。

再举一个说服改变人际关系的例子：

清朝乾隆皇帝得知三朝元老刘通训与大学士和珅不和，特意邀请二人游园。在清溪环绕的凉亭里，乾隆忽然诗兴大发，命人铺纸磨墨。刘通训大学士提笔便写道："有水念'溪'，无水也念'奚'，单奚落鸟变为鸡（"鸡"字的繁体由"奚""鸟"组成），得意的狐狸欢如虎，落坡的凤凰不如鸡。"和珅毫不相让，反唇相讥："有水念'湘'，无水也念'相'，雨打相上便为霜，自家各扫门前雪，哪管他人瓦上霜。"这时乾隆一手牵着三朝元老，一手握住当朝大学士，三人共影水中曰："有水念'清'，无水也念'青'，爱卿共协力，同心便有情，不看僧面看佛面，不看狐情看水情。"在乾隆的诱导和化解下，两人后来终于成了忘年之交。

乾隆的说服是有效的，因为乾隆切合语境，利用语境，采用恰当的语言实现了他要化解两人矛盾、调节双方关系的目的。

第二，无效说服。所谓“无效”就是指说服者通过语言的表达，没有达到说服目标。如下面这位学生的遭遇就是一例。

从北京某名牌大学计算机专业毕业的学生李某，看到某科技公司急需招聘一名高级软件工程师和一名硬件工程师，立即赶去应聘。来到公司招聘办公室，他拿出了烫金的毕业证书，非常自信地对考官说：“我是中国××大学的本科毕业生。我对数字通信等产品的软硬件开发都有深入的研究，尤其对数字逻辑电路设计的能力特别强，能够熟练运用C语言编写软硬件驱动程序。贵公司只需要我一个人，就可以解决贵公司所有的技术难题，并且可以确保科研项目上水平、上台阶。在我来到贵公司一个星期以后，其他人员，公司可以全部辞去……”

公司在讨论是否录用的时候认为：此人虽然文凭有优势，但言语锋芒毕露，情绪偏激，缺少了一名科研工作者应有的涵养和风度。他刚出校门连一点实践经验都没有，就如此夸夸其谈、目中无人，缺乏现代企业所需要的团队精神。李某的落聘，是他语言说服的无效——他没有说服招聘人员录用他。

（三）说服形形色色

在生活中，不管你是领导还是百姓，都会遇到如何说服别人的问题。孩童要父母买玩具、小伙子向姑娘求爱、求职者向老板自荐、推销员向顾客推销商品、岗位竞聘、教师讲课、谈心规劝、筹款募捐、革命者街头演说、总统选举、外交谈判……生活中处处有“说服”，人人离不开“说服”。形形色色的说服按照不同的标准，可以分为不同的类型。

1. 从传播手段看

从传播手段来分，说服可以分为语言说服和非语言说服。

（1） 语言说服

语言说服，是将语言作为信息传播媒介的说服。语言说服最直接、最常用。语言说服可以分为口头说服和书面说服。口头说服可以现想、现说，具有即时性，即使语言上出现了错误，也可以随时改正、补充和完善。

（2） 非语言说服

非语言说服，就是将非语言的符号作为信息传递媒介的说服。比如，利用形象、色彩、音响、某些画面的剪辑等，促使对方改变对某种事物、现象的态度或行为。刘鹗《老残游记》第二回“历山山下古帝遗踪，明湖湖边美人绝调”中，有一段关于艺人王小玉上台说唱的描写：“正在闹哄哄的时节，只见那后台里，又出来了一位姑娘，年纪约十八九岁，装束与前一个毫无差别，瓜子脸儿，白净面皮，相貌不过中人以上之姿，只觉得秀面不媚，清而不寒，半低着头出来，立在半桌后面，把梨花筒叮当了几声，煞是奇怪：只是两片顽铁，到她手里，便有了五声十二律似的。又将鼓棰子轻轻地点了两下，方抬起头来，向台下一盼。那双眼睛，如秋水，如寒星，如珠宝，如白水银里头养着两丸黑水银，左右一顾一看，连那坐在远远墙角子里的人，都觉得王小玉看见我了；那坐得近的，更不必说。就这一眼，满园子里便鸦雀无声，比皇帝出来还要静悄得多呢，连一根针掉在地下都听得见响！”

这段描写，实际上是一段如何用非语言符号“说服”听众安静下来的真实记录。在闹哄哄的时节，王小玉使用非语言符号——先用“梨花筒叮当了几声”，后“又将鼓棰子轻轻地点了两下”以引起听众注意；再用“左右一顾一看”的眼神与观众交流。这“顽铁声”“棰子声”，是无声命令；那左右一顾一看的眼神，是无声的问候。这些动作和眼神，意在说服大家：别吵嚷，请安静，演唱现在开始！这些精妙绝伦的非语言符号取得了极大的说服效果，把满园子闹哄哄的听众“说服”得“鸦雀无声”。

由于非语言符号常常以其辅助、伴随性的功能与语言符号一起构成实际交流信息的综合方式，因此，就非语言符号本身而论，人们很少孤立地用非语言符号去表情达意。孤立的非语言说服很少出现。非语言说服要取

得理想的说服效果，常常需要辅以语言符号的协调配合。另外，用非语言符号交际的时候，接收方有时需要靠视觉等感觉器官来接收这些非语言符号，因此，非语言说服要取得效果，还会受到一定时间空间的制约。比如，要看清文字就受到光线的限制等。

2. 从行为指向看

从说服行为的指向来分，说服可以分为自我说服、人际说服。

（1）自我说服

自我说服，其说服行为的指向是“自我”，是个人的一种“内省”。自我说服的过程，常常没有他人直接介入，其结果一般由个人内心活动（或心理活动）的机制产生。在这个意义上说，任何说服实际上都是某种程度上的自我说服——都必须通过个人的内心活动。

（2）人际说服

人际说服，其说服行为的指向是“自我”以外的人。在人际说服中，说服者和被说服者，都可以是一个人或一群人，可以是单人对单人，也可以是多人对单人，或多人对多人。比如谈心活动、谈判等就是人际说服。

3. 从涉及领域看

从说服内容所涉及的领域来分，说服可以分为政治说服、法律说服、商业说服、学术说服、生活说服等。

（1）政治说服

政治说服，是指说服者从政治的角度，阐述或评论当前形势和重大事件与现实问题，希望被说服者能够接受、赞同说服者的立场观点，并且放弃自己过去曾有的观点态度。政治作为一种调节社会各阶级、阶层之间关系的社会行为，自然离不开说服。比如，领导干部在群众大会上发指示、作动员等专题报告；领导或群众之间的思想谈心活动；涉外活动中的表明态度、阐述立场、提出建议和希望的谈话或演讲；军事指挥员的战争动员等。

政治说服具有鲜明的政治立场，带有明显的政治目的，要求说服者必须具有一定的政治见解，具有一定的政治远见、政策水平和社会责任感。我国古代“烛之武退秦师”，就是利用说服来实施政治调控功能的一个例子。据《左传》记载，秦晋两国军队联合起来包围了郑国。郑国势单力薄，很难抵挡秦晋两国的联合进攻。于是，郑文公派烛之武去见秦穆公。烛之武对秦穆公说：“秦晋两国已经包围了郑国，郑国已经知道自己要灭亡了。秦国如果灭了郑国对自己有好处，那是值得兴师动众的。不过，您知道，秦国越过晋国，把远方的郑国作为秦国的边疆，这是十分困难的。秦国为什么要用消灭郑国的办法来增加邻国（晋国）的土地呢？邻国（晋国）的加强，实际上就是对您的削弱啊！如果您放过了郑国，并把郑国作为自己东边的朋友，那么您的使者往来，郑国还可以作些补给，这对您是没有坏处的。再说，国君您曾经给过晋惠公很多恩惠，而晋惠公也答应过要拿焦瑕两地给国君。结果，他早上渡过了黄河，晚上就把焦瑕的城墙加固了。您看，晋国心里哪里有什么满足的呢？即使郑国成了晋国的疆界，晋国也还要向西部扩张。晋国若向西部扩充疆域，那他不去损害秦国，又到哪里去取得土地呢？可见您的所作所为是损秦利晋的，请您好好地考虑一下我的意见吧！”

烛之武通过得失利弊的陈述，深刻透彻地分析了如果秦国攻打了郑国，那就会犯了损己利人的错误。秦穆公听完烛之武的劝说以后，毅然决定退兵。

（2）法律说服

法律说服，是指自诉人、公诉人或被告及各自委托的律师在法庭上的发言，目的都是要说服对方承认有罪或无罪。这种说服具有鲜明的集团性和法规性。法律说服必须尊重事实、尊重法律，不能感情用事，要用事实和法律说话。只有以事实为根据，以法律为准绳，才能让人心服口服。比如郑义巧判施强案：

有个名叫施强的恶霸地主，家有千顷良田，雇了几十个长工。有一天，有个长工来到县衙门告状说：“有个工友因不堪欺侮，被施强活活打死，扔到水塘去了。”

县令问："现在尸体在什么地方?"

长工说："已经埋在村西的山脚下。"

县令问："你敢带领我们去验尸吗?"

长工说："敢!"

于是，县令派人跟着长工来到山脚下，扒土验尸。挖开后，他们发现尸体已经腐烂只剩下一副骨架。县令不愿管这件棘手的案子，于是顺水推舟，将这个案子报给了上一级官府。

上级官府接到案子，立即派了一个叫郑义的官员带着差役前去验尸。经过仔细检验，也没发现什么可疑的线索。郑义经过一番思索后决定：命令手下当着地主的面，经过地主确认以后，把尸体的骷髅头用布包起来封好带回；并传地主施强到府。

开庭审判的时候，恶霸地主施强只承认："自己是骂过长工，但绝对没有打死长工并把尸体抛入水塘。长工是自己跳到水塘淹死的，长工的死与我施强无关。"在施强死不认罪的情况下，郑义当着地主的面，就把头骷髅外表洗净擦干，然后用尖嘴壶盛上温水，从死者的脑壳上方慢慢滴水。清水滴下去以后，只见死者鼻孔里流出还是一股清水。面对眼前的事实，恶霸地主施强不得不低头认罪。郑义终于用事实说服了被告施强。

原来，凡是活人落水，在水中定会挣扎，浑浊的泥沙一定会吸入死者的鼻孔；而被人投进水中的尸体，是不会挣扎也不会吸气的，泥沙自然就不会吸入鼻孔。所以，这个长工是被人打死后再投入水中的。

（3） 商业说服

商业说服，是指说服者通过对商品的介绍或展示，激发消费者购买该商品的欲望。在一家商场，有位老者要买把烧水壶。他在货架上巡看一番后，看到一把铜壶，就上前问了一下价格。售货员告诉说"120 元一把"。100 多元买一个烧开水用的水壶，老者觉得有点贵，转身就想走。这时售货员把他叫住，说："老伯伯，您听听我的解释再走吧！买一把铜壶的钱，的确可以买到四把铝壶。与铝壶相比较，铜壶的价格的确是高了一些；但是，铜是人体不可缺少的元素，人体要是缺少了铜，就要害心脏病。铝是人的老化剂。人体要是吸收铝元素多了，就要患老年痴呆症。多花几十元

买一把铜壶，又坚固耐用，烧水又快，还有保健作用。省几十元买一把铝壶使用，天天烧水喝，天天受污染。到底买哪种水壶合算，您算算这个账就明白了。”说完，她又随手递过一张报纸，说：“我说的是被医学证明了的，您看看这张报纸吧。”老者接过报纸，看见报纸上果然有一篇《铜是人体不可缺少的元素》的小文章。老者看了以后，毅然掏钱买下了这把铜壶。售货员通过有理有据的科学介绍，终于实现了说服顾客购买铜壶的目标。

（4）**学术说服**

学术说服，是指说服者通过对科学知识或学术成果的介绍，向被说服者传授科学知识和学术见解，让被说服者理解、接受说服者所说的科学知识和学术见解，或者改变、摈弃与之不同的学术主张。学术说服要求说服者对某学科有透彻的理解。比如，有人在夜晚看到乱葬岗上闪烁着淡绿的火焰，就认为那是“鬼火”。杜甫《玉华宫》诗中也说：“阴房鬼火青，坏道哀湍泻。”为了破除迷信，说服那些相信鬼火的迷信者，有人就通过磷的化学性质的介绍和试验，告诉相信迷信的人：夜晚，在乱葬岗上闪烁的淡绿色火焰，不是鬼点的“鬼火”，而是乱葬岗上的尸体腐烂时由骨质分解出来的磷化氢，在空气中自动燃烧发光所引起的“磷火”。在夜间野地里，“磷火”的火焰所呈现的颜色是淡绿色的，在微风吹动下会出现不同程度的闪动。通过这样的科学解说和试验，人们放弃迷信说法，心服口服地相信科学了。

（5）**生活说服**

生活说服，是指说服者将自己对日常生活中的一些事情的看法或要求，告诉被说服者，希望被说服者能够接受和服从。生活是一个色彩斑斓的万花筒。因此，生活说服的特点是话题广泛，形式多样。生活说服所出现的场合也非常灵活，几乎随地可见。有一位中年妇女带着小孩在中途站上了火车。车内拥挤，没有座位。小孩看见旁边有个两人座的位子上躺着一位男青年，于是拉着妈妈的衣角，不停地喊：“妈妈，我好累，我要坐！”妈妈说：“好孩子，别闹了，叔叔好累，让叔叔好好休息一会儿，等叔叔休息好了，他会让你坐的。”话音刚落，那位青年人就立刻坐了起来，

把那孩子拉到座位上。孩子的妈妈，一边给孩子擦汗，一边说：“儿子呀，快，快谢谢叔叔！”这位年轻妈妈说服青年人让位很有技巧，效果也非常明显。

很早以前，人们就对形形色色的说服进行过研究，可以说，说服是一门古老而又年轻的学问。现代说服学是在古典说服学和现代社会学的基础上发展起来的边缘学科。我们要研究说服，提高说服的效果，就有必要继承古典说服所取得的一些成果，从心理学、社会学、逻辑学、传播学等多个角度来研究人类“说服”的行为。下面对前人的一些研究成果做个简单的介绍。

古代西方既有“智者”一类的职业说服演说家，还有专门培养演讲才能的修辞学校。亚里士多德撰写的《修辞学》，可以说是西方第一部说服学的专著。亚里士多德的《修辞学》，批判地继承和发展了包括他的老师苏格拉底、柏拉图在内的古希腊人对说服行为发表的各种观点，明确提出修辞学可以是一门科学，并用他哲学家的眼光，创建了科学和系统的修辞学，对说服活动进行了深入的研究，提出了许多精辟的见解。亚里士多德的《修辞学》一共分为三卷。第一卷的主要内容是关于说服手段：非人为证明和人为证明；第二卷的主要内容是关于听众心理的：人类感情、各种感情的起因、感情与个性之间的联系；第三卷的主要内容是关于说服技巧的：演说风格的运用和演说词的安排。

中国的春秋战国时代相当于西方“智者”生活的时期。中国古代虽然没有出现一部像《修辞学》那样的说服学专著，但我国古代的经、史、子、集中记载了大量说客辩士横经天下纵横捭阖的事迹，也留下了关于说服技巧等内容的一些零星论述。

我国第一部历史文献《尚书》就有一些说服的事例，比如《甘誓》《汤誓》《牧誓》。《甘誓》是公元前21世纪夏启与有扈氏战于“甘”这个地方的战前动员。

春秋战国时期，诸侯割据，战乱叠起，社会处在大动荡、大变革的状态。这时纵横学士、诸子百家，唇枪舌剑，激烈交锋。不同观点的争鸣、频繁出现的外交活动，都存在说服，都需要说服的技巧。比如，先秦诸子围绕“名、辩、言”等概念所展开的讨论，就涉及了说服的策略、技巧、

效果等方面的问题，提出了至今仍然具有相当价值的见解。比如孔子说的"言之无文，行而不远"；"质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子"。孔子主张"情欲信，辞欲巧"，就是说要想打动、说服对方，语言就必须有文采、有技巧。墨子主张"辩"。《墨子·公输》详细记载了墨子通过巧辩说服公输盘和楚王不去攻打宋国的经过。荀子的《非相》、韩非子的《说难》《问辩》等名篇，也对说服对象的心理、语言运用的方法和技巧等，做了较为精辟的论述。

先秦诸子的这些有关说服的理论和技巧，只是一些零珠碎玉，不成系统；而且这些论述大都糅合在先秦诸子论述政治、经济、哲学、逻辑等课题之中。它们虽然是以一些片断的语录出现，但这些片断的语录却闪烁着真知灼见的熠熠光辉。

《战国策》作为史学、文学典籍，比较真实详尽地记载了战国时期思想界的状况，儒、墨、道、法、兵等各家的思想几乎无所不包，而对纵横家的思想、言论和经历的资料也保存得最多最详，可以说是我们今天能见到的关于纵横家历史的第一手资料。这些资料反映了当时各国之间错综复杂的斗争和各国政治、经济、军事、外交等方面的情况。苏秦为纵，张仪为横。在战国七雄的兼并战中，苏秦用雄辩的口才说服了除秦以外的六国合纵抗秦。苏秦曾经佩戴六国相印往来游说，协理天下。苏秦的穿梭外交，真比今日的联合国秘书长还要忙碌；而张仪则与苏秦针锋相对，实行连横政策。他采取远交近攻的策略，凭三寸不烂之舌，为秦国统一天下立下汗马功劳。学习《战国策》对提高我们的说服艺术很有启发。

二、增强说服者的魅力

当演说者的话令人相信的时候，他是凭他的性格来说服人，因为我们在任何事情上一般都更相信好人，由于这个缘故，我们对于那些不精确的、可疑的演说，也完全相信。……其实演说者的性格可以说是最有效的说服手段。

——［古希腊］亚里士多德

一个人的形象和姿态必然显露出他心中的感情，形体表达内在的精神。

——［法］罗丹

对同样的人进行说服，有的人说干了口水，磨破了嘴皮，被说服者还是充耳不闻，岿然不动，甚至还会表现出越来越坚决的抵制；而有的人只要进行一席谈话或一次演讲，就可以把被说服者说得心悦诚服，服帖从命。这其中的奥妙就与说服者本身的特质、能力有关。“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”（《论语·子路》）这句话饱含了丰富的劝导原理。要说服劝导别人，说服者自身的特质十分重要。亚里士多德曾经明确指出：“当演说者的话令人相信的时候，他是凭他的性格来说服人，因为我们在任何事情上一般都更相信好人，由于这个缘故，我们对于那些不精确的、可疑的演说，也完全相信。但是这种相信应当由演说本身引起，而不应当来源于听者对演说者的性格预先有的认识。有些修辞学作者在他们的课本中认为演说者的善良品质无补于他的说服力，这个说法不符合事实；其实演说者的性格可以说是最有效的说服手段。”[1] 俗话说“打铁先得本身硬”，要取得满意的说服效果，说服者就得先练好自身的本领，不断提高自己的可信度。

下岗工人老谭，依靠社区再就业贷款，在城区租了个菜摊谋生。开始，每天也能够赚上一二十元，但是，菜摊毕竟处在市场的偏僻处，人们不太愿意跑那么远到这个偏僻的地方买菜。随着时间的推移，菜摊的生意越来越冷淡。正当老谭想撤摊改行的时候，有一天下午，一位黑衣男子来到菜摊前，向老谭买了5斤西红柿，并嘱咐他把这些西红柿兜好，暂放菜摊寄存一下，等办完其他的事情以后，再来这里取走。可是，老谭竟连续等了好几天，都没有等到这位黑衣男子。到了第五天下午，那位黑衣男子终于出现了。当老谭拿出那袋西红柿的时候，发现西红柿已经坏了。老谭急忙掏出钱，跑到别的菜摊上买了5斤新鲜的西红柿交给这位黑衣人。黑

① 亚里士多德．罗念生译．修辞学［M］．北京：生活·读书·新知三联书店，1991：25.

衣人接过西红柿吃惊地问："大哥，这几天您一直在等我?"老谭笑了笑，点了点头。黑衣人说："大哥，谢谢您了，叫您等了这么久，真是对不起!"说完，就迅速掏出笔写了一张纸条，递给老谭，说："我是这市场附近'安迪公司'的食堂采购员，每天都要到这个市场上买菜。以后，您就照这张条子，每天给我们公司食堂送菜吧!"从此，他的菜摊就有了稳定的销售渠道。老谭能够赢得别人的信任，或者说黑衣人对老谭的情感态度能够由怀疑变成信任，依靠的是老谭对人的真诚。

古人云："人之情，心服于德而不服于力。"心理学的研究表明，说服者本身的可信度高，其说服效果就会明显地超过可信度较低的人。被说服者判定说服者是否可以信赖，主要取决于下面三个因素。

（一）声望的权威性

声望的权威性，是指说服者的权力、地位、声望对被说服者所能产生的影响力。影响力大的，就是有权威性，反之就是没有权威性或者权威性较小。"好的声望是永远找不开的钞票，坏的名声是永远挣不脱的枷锁。"[①] 古人云："有威则可畏，有信则乐从，凡欲服人者，必兼具威信。"在说服过程中，权威性的魅力巨大，效果也非常显著。

人的心理有一种崇拜权威的内化倾向，容易相信和依赖权威。美国有一个学者做过这样一个实验：提前数天贴出一张海报称，某位非常知名的化学家，将于某日来校作报告，并向大家展示他最近发现的新物质。作报告这一天该校礼堂座无虚席。这位"化学家"说，这种新物质有一种气味，只要嗅觉没有毛病、愿意合作的人，都可以闻到这种气味。结果80%的听课者都说自己闻到了这种气味。报告结束后，讲课人告诉大家，自己并不是著名的化学家，而是一名大学生，瓶子里也没有什么新物质，只是为了做一个心理学实验罢了。这个事例说明，崇拜权威的心理倾向，常常

① 食指．诗二首·命运［J］．读者，2008（10）．

以潜意识形式不知不觉地支配着人们的行为。

一个人的权威性越大，对别人的影响力也就越大。如果说服者在被说服者心目中形成了某种权威性形象，那么他说服别人转变态度的可能性也就越大。一般说来，说服者的权威性体现在社会地位、社会背景、文化程度、专业技能、社会资历，以及年龄、职业等方面。

1. 职务高、权力大

职务高、权力大的人具有权威，说服更有效。在连队，有思想障碍的战士，班长去劝说，他不听；而排长去劝说他，这个战士却能接受。这就是职务、权力的权威性作用。国外有一个出版商巧请总统做售书广告的例子：出版商第一次给总统寄了一本书，总统无暇顾及，回了一句话："这书不错。"出版商立即做广告说："现在有总统喜欢的书出售，欲购从速。"结果书被抢购一空。第二次，出版商又给总统寄一本书，总统很不耐烦，回话说："对不起，这本书实在糟糕透了。"出版商又立即做广告说："有令总统讨厌的书出售，欲购从速。"人们出于好奇，又争着购书。第三次，出版商还是给总统寄了一本书，总统这次却保持了沉默。过了许久，出版商见总统没有答复，又打出广告说："现在有令总统难以下结论的书出售，欲购从速。"结果，这批书居然又一销而空。出版商的成功，就是借用权威说服读者的成功。

2. 年龄大、资历深

年龄大、资历深的人，由于经历风雨较多，积累了丰富的经验，对世事洞悉透彻，容易获得声望。黑格尔说过，同样一句话，从一个历经沧桑的老人口中说出来的，同一个未经世故的青年人所说出的，所含的意义往往大不相同。生活中，年龄大的人说话比年纪轻的人说话权威性要大些，人们更容易相信。

某小学有位姓李的老教师把"说服"读成 shuìfú，学生们也就读成了 shuìfú。后来老教师退休了，一位刚刚大学毕业的刘老师接替了老教师的语文课。上课时，刘老师把"说服"读成 shuōfú，却引起了全班学生的哄笑。

面对学生的哄笑，不管刘老师如何解释，学生还是认为他念了“白字”。下课后，学生跑去找另外一位姓张的老教师，把课堂上刘老师所说的话一一告诉了张老师。张老师告诉学生说：“刘老师的读音是正确的，他的解释也是正确的。”学生们这时才认可了刘老师的读音。

学生们为什么不相信年轻的刘老师，而相信年长的李老师和张老师呢，这就是年龄资历影响了话语的权威性。

3. 技能强

有专业技能的人说话比没有专业技能的人说话，更具有权威性。据说，古时候有位卖骏马的人，牵着马在集市上一连站了三天，也无人问津。第四天，他把伯乐请到集市来看他的马。伯乐绕着他的马转了一圈，在离开的时候又回头看了一眼。此后，买马者就纷至沓来；马的身价也一下子涨了10倍。卖骏马的人站了三天还比不上伯乐走一圈！这就是专业权威带来的影响。

齐景公患了水胀病，卧床几十天。夜里梦见自己与两个太阳搏斗，没有取胜。第二天问晏子：我这个梦是不是我就要死的预兆。晏子没有立即回答，而是立刻请召了一个占梦的人。占梦的人说要查查梦书。晏子说，不要翻书了，你就对景公这样说：君王所患的病属阴，太阳属阳。你那个梦是“一阴不胜二阳”，这表明你的病就要好了。占梦者按照晏子说的给齐景公解梦。齐景公听了占梦者的解释非常高兴，第二天病就好了。景公从床上爬起来要赏赐占梦者，占梦者说，那是晏子让我这样说的；景公又要犒赏晏子，晏子说：“占梦者按照我的话对您说，有效果；要是我这样说，您就不会相信了。”（《晏子春秋·内篇杂下》）

晏子根本不信梦书也不相信占梦，他释梦完全是针对景公的心理来的。如果这番释梦的话让晏子说出，景公是不会相信的，因为景公知道晏子对释梦没有专攻。现在晏子把自己要说的话移口占梦者，就无形中增加了占梦者话语的可信度。这表明，同样的信息，由有专业特长的人和没有专业特长的人来说，说服效果是非常不一样的。

（二）语言的可靠性

语言的可靠性，是指被说服者对说服者言论的信赖程度。语言是可以操弄事实真相的。有个故事说，在冷战时期，美国总统林登·约翰逊与苏联首脑赫鲁晓夫举行了一次竞走比赛，这是一次严格的只有两人参加的比赛，结果林登·约翰逊获胜了。苏联塔斯社在报道这一比赛结果的时候，为了解决这一关系到国家荣誉的难题，采用了客观报道的原则。塔斯社报道说："在这次竞走比赛中，苏维埃社会主义共和国部长会议主席赫鲁晓夫获得了第二名，美利坚合众国总统约翰逊获得了倒数第二名。"这件事经过语言操弄以后，就变得既有真实性又有欺骗性了，信乎？不信乎？语言妙不可言，感觉无可奈何。因此，要使别人相信你说的话，需要做到以下几点：

1. 语言真诚

语言真诚是指语言真实和诚恳。"真实"要求语言表达的事真、理真、情真；"诚恳"要求说话诚实、恳切、不虚伪。著名作家路遥说："我们赞美，我们诅咒，全然应出自我们内心的真诚。真诚！这就是说，我们永远不丧失一个普通人的感觉，这样我们所说出的一切，才能引起无数心灵的共鸣。"①

人人都希望别人对自己真诚。真诚的语言会有自己的声音，大家都不会听错。语言不真诚，无论你说话的技巧如何精妙，别人都不会相信。1860年，林肯作为美国共和党候选人参加总统竞选，他的对手是大富翁道格拉斯。道格拉斯租用了一列豪华富丽的竞选列车，车后安放了一尊大

① 路遥．路遥全集［C］．广州：广州出版社，西安：太白文艺出版社，2003：145.

炮，每到一站就鸣炮30响，加上乐队奏乐，声势之大，史无前例。道格拉斯得意扬扬地说："我要让林肯这个乡巴佬闻闻我的贵族气味。"林肯面对此情此景一点也不惧怕，他照样买票乘车，每到一站，就登上朋友们为他准备的耕田用的马拉车，并发表竞选演说："有人写信问我有多少财产。我有一个妻子和三个儿子，他们都是无价之宝。此外，还租了个办公室，室内有办公桌子一张，椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既穷又瘦，脸蛋很长，不会发福，我实在没有什么可以依靠的，唯一可依靠的就是你们。"选举结果是：道格拉斯出局，林肯当选为美国总统。

很明显"精诚所至，金石为开"，道格拉斯出局是因为他过分表现自己，语言华而不实，无法让选民信任他。而林肯除了行为平实、态度诚恳以外，还在于他竞选演说的内容真实可信。这些真诚可靠的语言说服了选民，最终把林肯送上了总统的宝座。

语言要真诚，就不要放言无忌，用词造句要讲究分寸。讲究分寸就是要在推敲与掂量中让外露的语言与内藏的情态相对接，达到内心与外物的和谐。语言达到了真诚的程度，也就实现"修辞立其诚"了。

2. 言行一致

言行一致就是言而有信，说到做到。几千年前，孔子就说过"言而无信，不知其可"。在人们心目中，说到做到的人，语言可靠，也容易取信于人。吴起在魏武侯手下做事的时候，曾经担任过西河的地方长官。西河是魏国与秦国交界的地方，在秦国一侧有座山寨，山寨的秦军常常骚扰西河的边民。吴起想攻下山寨，因为山寨太小，他不愿动用正规部队。于是，吴起想了个办法。他把车辕放在北门外，并且贴出一张布告说："谁能够把车辕移到南门，我就给他上等的房子和田地。"开头，老百姓不太相信，一直没有人问津。过了好多天，有人抱着怀疑的心理把车辕移到了南门。吴起立刻兑现了诺言，把上等的房子和田地送给了他。

不久，吴起把一车红豆放在东门，又贴出布告说："谁能够把这车红豆移到东门之外，谁就可以获得上等的房子和田地。"这一次人人争先恐

后地做了。

于是，吴起又昭告天下："明天要攻打秦国山寨，第一个到达山寨的人，我将任命他为官吏，并且给他上等的房子和田地。"果然，人们没有任何怀疑，都争先恐后地参加了战斗，一举将山寨攻下。

吴起开头两次煞费心机的目的，就是要给老百姓造成赏罚必信的印象。他用两次兑现诺言的办法，以提高战争动员的可信性，调动人们参战的积极性。如果吴起前两次只是开空头支票，那么后面的战争动员就不会有人相信了，人们参战的热情也就不能被他引发出来。

（三）动机纯正

动机纯正，是指说服者在说服对方的时候，说服目的必须是端正的，不能带有私利或带有某种不正当的目的，更不能用冠冕堂皇的言辞掩饰自己不可告人的真实动机。一个说服者，如果动机越纯正，目的越高尚，说服效果也就越好。说服者应该想方设法，使被说服者相信：我所提出的主张、意见等，并不是为了自己的私利，而是为了被说服者的利益。

齐宣王自从依靠孙膑打败魏国以后就骄傲起来，成天饮酒作乐。一班阿谀奉承之徒，投其所好；而一些忠臣谏士，则遭到排斥。

有一天，齐宣王在专门供他玩乐的雪宫里举行宴会，命一群宫女起舞助兴。忽听传报说，有个丑女要见大王，还声言要入后宫侍候齐王。齐宣王命令传她进来。丑女进来，外貌果然丑得出奇：宽额头，深眼窝，高鼻梁，大喉头，驼背粗颈，长只大脚，头发黄乱，皮肤黝黑，年过四十无人求婚。在场的大臣宫女无不发笑。

齐宣王一看，也觉得十分可笑，问她："我宫中嫔妃早已齐备，你长得这样丑，连乡下人都看不起，却想到国君身边来争宠，莫非你有什么过人的本事么?"

丑女回答说："我没有什么出奇的本领，只不过会点隐语之术。"

齐宣王说："那好，你试试看，如果说谎，立即杀头。"

于是，丑女举目咧齿，手挥四下，然后拍着膝盖高声喊道："危险啊！危险啊！"

齐宣王被她闹糊涂了，不明白她这些动作表示什么意思，问左右大臣，没有人能够解释。齐宣王只好对丑女说："请你靠前来，给我说个明白。"

丑女上前几步，说："我举目的意思，是替大王观察烽火的变化；我咧齿的意思，是替大王惩罚不听劝谏的口；我挥手的意思，是为大王赶走阿谀进谗之徒；我拍腿的意思，是要拆除大王这专供游乐的雪宫。"

齐宣王一听大怒："我怎么会犯有四大错误呢？你这个乡下女人胡说八道！"立刻命令武士将她推出去斩首。

丑女却不慌不忙地说："请让我把话说完，再杀也不迟。我听说西边秦国用商鞅变法，国富民强，不久就要出兵进攻齐国，而大王内无良将，边境防御又差，这是我替大王举目看到的；我又听说'君有诤君，不亡其国，父有诤子，不亡其家'。如今大王成天沉湎酒色，忠谏之臣的话一概不听，我所以咧齿为大王接受规劝；大王已经被一群吹牛拍马的小人所包围，这是要误国的，因此我挥手将他们驱逐；大王造这样豪华的玩宫，耗费大量财力物力，弄得国库空虚，民不聊生，我才要拍腿为大王拆掉。您这四大过失，国家已经危如累卵。我冒杀头的危险来劝告您，如蒙采纳，我死也瞑目。"

这一番剖析，使齐宣王如梦初醒，大为感动，不由得感叹说："假使没有你这席话，我哪会知道自己的过错。"说罢，马上站起来宣布撤宴，带着丑女回宫并立为皇后。然后采纳丑女意见，招贤下士，疏远小人，勤于政事。于是，齐国大治。

丑女开始以要入后宫侍候齐王为由，获得了接近齐王的机会，然后又冒杀头的危险当面剖析齐王所面临的危机，这就显示了丑女"心底无私"，增强了说服效果。

说服者要显示自己说服动机的纯正性，通常要注意以下三点：

1. 内容利他

内容利他，就是指说服者要站在与自己利益相反的立场上说话。科

菲·拉吉是某公司经验较为丰富的老主任。有一天，某部门的主管为科菲·拉吉的去留问题征求他的意见，说："拉吉，我看你是不是可以把你的职位让给年轻人?"

拉吉知道自己因为工作原则性比较强，不会通融，得罪了一些部门。主管这次来，征求意见是假，炒鱿鱼才是真。于是，拉吉就非常大度地对主管说："好啊。"

"咦！你愿意了?"

"是啊，不过俗话说，'鸟去不浊池'。所以我有一个请求，请您转告公司经理，说我希望公司能让我把正在进行的工作做好再走。这样对公司的发展也是有利的。"

"哦！这是理所当然的。不过，你那工作预计要什么时候才可以完成呢?"

"我想大概还要十年吧！"

老主任拒绝部门主管的理由，并不是计较个人的利益，而是站在公司的利益上，为公司的发展愿意站好最后一班岗。这就使得对方只好接受他的要求，不好再把问题向公司反映了。

站在对方的利益上说话，既可以从帮助对方获得某种利益来说，也可以从帮助对方不致失去某种利益来说。

古代，有个叫子车的人死了。他的妻子和管家商定：安葬子车要用活人陪葬。子车的弟弟叫子亢，是孔子的弟子。子亢回来参加葬礼的时候知道了这件事，就去规劝嫂子和管家。子亢说："用活人陪葬不合'礼'，还是废掉这个打算吧！"他的嫂子和管家都不同意，说："你哥哥死了，在阴间没有人伺候，怪可怜的，所以我们才决定要用活人陪葬。"子亢说："嫂子和管家考虑事情十分周到，用心也良苦。要使哥哥在阴间能有人陪伴、服侍，那也是非常好的事情！不过，与其让别人去陪侍哥哥，倒不如叫嫂嫂和管家去陪侍更好，因为嫂子是哥哥最亲的亲人，管家是哥哥最信赖的手下人。由你们去陪伴服侍他总比别人更能尽心尽职！有你们陪侍，活在阴间的哥哥会更开心，活在阳间的我们会更放心。"嫂子和管家一听，无言以对，只好接受子亢的劝说，放弃了用活人陪葬的念头。

子亢所用的说服方法与上面例子所用的方法不同。上面的例子是从

“要是你听从我的劝说，你就可以获得某种利益”来劝说对方，而子亢是从“如果你不听从我的劝说，你就可能失去某种利益（生命）”来劝说对方。

说服的动机要纯正，有时还应当隐蔽说服动机。因为干任何事情动机如果太强烈、太暴露了反而会犯错误，甚至犯致命的错误。请看下面这个试验：

有人把一只经过测试证明很聪明的猴子，关到了一间铁笼子里。笼子是用铁柱焊成的，铁柱之间正好可以让猴子把手臂伸出来。连续两天，人们不给猴子吃东西。第三天，有人给猴子拿来一串香蕉，放在离猴子很远的地方；又拿了一根长长的顶端带着铁钩的竹竿，放在笼子外面、猴子伸手可及的一个地方。这只饥饿的猴子会怎么做呢？按常理，猴子最初自然会伸出手臂去抓香蕉，等到它发现自己手臂不可能抓到香蕉时，就会试用那根带着铁钩的竹竿来帮忙，如果是这样，猴子就可以依靠这根竹竿吃到香蕉。而现实的结果是：猴子因为太饿，太想吃到那串香蕉，所以只顾得一心一意尽其所能地伸长手臂去抓香蕉，根本没留意到自己身边还有一根可供利用的竹竿。最后，猴子始终没有吃到香蕉。

猴子的悲剧说明：动机太强，导致智力低下。换言之，你太在意一件东西，往往就会犯错误，有些还可能是致命的错误。

“涧水无声绕竹流，竹西花草弄春柔。”（王安石《钟山即事》）隐藏说服动机，能够取得“润物细无声”的说服效果。据说有一群年轻人到处寻找快乐，却遇到了许多烦恼和痛苦。他们向苏格拉底求教快乐到底在哪里？苏格拉底说：“你们还是先帮我造一艘船再说吧！”这群年轻人暂时把寻找快乐的事丢开了。于是找来了造船的工具，锯倒一棵大树，挖空了树心……花了两个月的工夫，终于造出了一艘独木船。独木船下水了，他们把苏格拉底请到了船上。青年们一边合力划桨，一边齐声歌唱，那高兴劲就甭提了。这时苏格拉底问：“孩子们，你们快乐吗？”青年们齐声回答：“快乐极了！”苏格拉底说：“快乐就是这样，它往往在你为着一个明确的目的忙得无暇顾及其他的时候，就突然来访了。快乐隐藏在生活中的每件小事里，你若认真投入地去做，快乐就会自动找到你。”苏格拉底用转移注意力的手法隐藏说服目的，使说服获得了成功。

2. 方式随意

方式随意，是指说话的方式不要一本正经。如果说服者说话的方式随便、不经意，那就不会引起对方的注意，不会让对方产生审慎和防卫的戒备心理。反之，对方知道你的说服意图，就容易产生戒备心理，引起某种心理阻抗。伍德罗·威尔逊统治白宫的时候，爱德华·M. 豪斯上校对国内外事务产生了巨大的影响，在寻求秘密协商和建议方面，威尔逊对豪斯上校的依靠甚至远胜于对他政府成员的依靠。上校是用什么方式来影响总统的呢？豪斯说：“我认识总统以后，说服他赞同一种思想的最好方法，就是把这种思想随随便便地灌注到他的头脑中。”[①]

著名的“触龙说赵太后”也是如此。赵太后不愿让其小儿子出使齐国以救国难，对触龙前来进谏表现出满腔的怒火。面对针锋相对的态度，触龙撇开正题，从两人的共性——同为年迈体衰的老人——说起：触龙一上殿就显出老态龙钟，用慢吞吞的小步向前，说自己腿脚不方便，饭也吃不下；然后问太后身体如何，饮食怎样，散步能走多远？触龙用随随便便絮絮叨叨拉家常的方式，逐步解除了太后的戒备心理。

然后，触龙又说起自己的15岁小儿子，希望在自己去世之前，把他托付给太后。太后问：“丈夫亦爱怜其少子乎?”触龙说：“比妇人还厉害呢。”赵太后笑了笑说：“妇人家爱小儿子才特别厉害哟!”这时，太后已经忘记触龙是来劝说她的，心理已经完全不设防了。触龙消除了赵太后的抗拒情绪，于是就利用这个宽松气氛直抒己见，很快就把太后说服了。(《战国策·赵策四》)

3. 信息间接

信息间接，是说服者故意让对方间接获得信息。当被说服者认为说服者是故意不让自己听到某种信息的时候，被说服者反而更容易接受这种信息。生活中，我们常常可以发现，人们对意外听到的信息比对直接听到的

---

① 马向真，韩启放. 社会心理学的原理与方法 [M]. 南京：东南大学出版社，1997：208.

一些信息会觉得更可信。因此，要说服某个人相信某种信息，说服者用不着把该信息直接告诉他，让他感到这不是有意地在影响他，使他觉得这一信息是自己“意外”获得的，这就可以从另一角度促使他接受这一信息。在生活中，小道消息为什么能够流行并且骗人，其中的道理就是这样。

佯作不知，有时也是一种间接让对方获得信息的一种方法。传说古时有个叫彭玉麟的官员微服出行，在路过一条小巷的时候，正巧碰上一个女子用小竹竿晒衣服。女子失手使竹竿掉下，正好打在彭玉麟的头上，彭玉麟气得破口大骂。女子认出了彭玉麟，知道闯了大祸，心里十分害怕。这时，女子心急生智地说：“看你这副腔调，就知道您是行伍里的人，所以会这样蛮横无理。你可知道彭玉麟大人就在我们这儿，他清廉正直，假如我去告诉他老人家，他恐怕要把你的脑袋砍掉呢！”彭玉麟听姑娘这么一说，不但没有生气，反而因为得到了“真心”的赞美而高兴了。

晒衣女子假装糊涂，间接让对方相信她的赞美，这就为自己的失手过错找到了一个让对方原谅的方法。

（四）形象修饰

提高说服者的可信度，说服者还应当注意自我形象的修饰。罗丹说：“一个人的形象和姿态必然显露出他心中的感情，形体表达内在的精神。”孔子说“君子不重则不威”（《论语·学而》），意思是，君子如果不端重，那就没有威严，也难为人所敬重。说服者的形象修饰主要包括外貌修饰和言语修饰两方面。

1. 外貌修饰

行为学家迈克尔·阿盖尔曾经做过一个试验：在同一地点，他做不同的打扮，给人的印象就不一样。这些不同的印象，使得向他打听事情的人也不一样。当他穿西装打扮成绅士的样子时，向他询问事情的人大多是彬

彬有礼的，基本上是绅士阶层的人；当他以游民打扮出现的时候，向他询问事情的人大多是一些无业游民，对他提出的要求，不是借钱，就是借烟或是借火。

这个试验至少可以说明两点：第一，穿着打扮能够反映出一个人的性格，并且穿着打扮相同的人常常容易聚在一起。正是“物以类聚，人以群分”，穿着情况是“类聚”和“群分”的一种标志。第二，大多数人在判断一个人的身份、性格时，常常会从这个人的穿着打扮等一些外部特征切入。

服饰是一种传播的符号，能传递出不同的信息，影响双方的关系。果戈理说：“外形是理解人物的钥匙。”在交际过程中，服饰是最生动的自我介绍。说话者的服饰，不仅会产生视觉效果，而且还会在对方的心目中形成一种先入为主的印象，并牢牢地烙在对方的心中，形成“第一印象”，影响说服效果。成功的印象，可以提高说服的可信度，使说服能够顺利进行并取得好的效果。美国记者斯诺在延安时，脱去西装穿上红军的衣服，就向世人传递出他认同红军的信息。这就为他与红军官兵交流做了一个很好的铺垫，使他的采访获得成功。

中国共产党早期的革命活动家、第一个农民协会的创始人彭湃，在20世纪20年代初，曾经在他的家乡海陆丰农村动员和发动农民革命。开始，农民看见他穿着白色学生服，戴着白通帽，以为他是收戏捐的或者是收账先生，都非常恭敬地远离他。有的人甚至连名字都不告诉他。他的宣传动员尽管道理讲得很透彻，但响应者仍然寥寥无几。到底是什么原因？他开始也百思不得其解。后来在旁人的指点下，他才知道，自己每次去农民家里都是一副阔少爷的打扮，就是这种打扮使得农民朋友很难相信他的宣传能够真正代表他们的利益，这种形象大大降低了他说服的可信度。彭湃意识到这点以后，就换上了农民的服装，穿起朴素的粗布衣服，戴着竹笠，光着脚板，操起了方言。经过一番努力，他终于和农民成了朋友，农民也相信“三少爷”毁家闹革命是真心实意的。不久，海陆丰的农民运动就轰轰烈烈地开展起来了。①

① 蔡洛，余炎光，刘林松，罗可群．彭湃传［M］．北京：人民出版社，1986：35－40.

总之，外貌修饰关键在适度，即与身份、场合相贴切。在悲痛的场合不穿鲜艳的服装，在喜庆的场合不穿黑沉的服装；穿西服潇洒，穿中山服庄严，穿休闲服轻松。过分的花哨会显得轻浮。

2. 言语修饰

言语修饰是指说服者要通过一定的方式方法，使言语既能体现自己的文明形象，又能贴近被说服者的心灵。

(1) **语言文明**

言语要体现说服者的文明形象，最基本的一条就是语言文明。语言文明，具体表现为“文雅、谦逊、和气”。要做到这一点就需要从三方面努力：

一是话语内容要文明，不能说粗鄙庸俗的话。粗鄙的话是粗俗不雅的话；庸俗的话是指痞话，比如“我是流氓我怕谁”等。有的人出言不逊，出口成“脏”，不是骂人就是训人，一副凶神恶煞的形象，令人生畏。这既损说话者的形象，又坏人际间的关系。古人说过，“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”“与人善言，暖于布帛；伤人之言，深于矛戟”。(《荀子·荣辱》)

二是语言要有礼貌。语言有礼貌是对他人的一种尊敬，俗话说“我敬人三分，人敬我一尺”。语言有礼貌就能调节好交际关系，和谐的交际关系是说服成功的前提。要把握好交际者之间的角色关系，对上要“敬”，对下要“爱”；要根据交际关系和交际情景恰当选用礼貌用语。我国是礼仪之邦，自古就有许多“敬辞、谦辞、颂辞、卑辞”。“敬辞、颂辞”是用来指称别人的，“谦辞、卑辞”是用来指称自己的，即所谓“谦谦君子，卑以自牧”。

敬辞就是表示对别人恭敬、褒扬的语词。构成敬辞的方法，常常是在某些语词前加上一些高贵、赞颂之类的语词或语素。例如：

敬称对方的：大驾（驾，车辆，借以指人。称人乘的车，不直接指称对方，以示敬意）、阁下（不直接指人，而指他的住屋，以示敬意）、足下（对朋友的敬称）；

称对方的亲属的：称对方的父亲为令尊；称对方的母亲为令堂；称对方的儿子为令郎、令嗣、虎子；称对方的女儿为令媛、令爱、千金、虎女；称对方的兄弟为尊兄、贤兄、贤弟、昆仲、昆玉；称别人的妻子为夫人（有地位者的妻子）、嫂夫人（朋友的妻子）；

称别人的意见为：高见；

称别人的照片为：玉照；

称对方的文章为：大作、大著、尊文、尊稿、佳作；

称对方的家为：府上、贵府、尊府；

称别人的书信、言辞为：惠书、大札、佳音、玉音、高论；

称别人的身体为：贵体、玉体；

问别人年龄：贵庚、高寿、高龄、芳龄；

问对方姓名：尊姓大名、贵姓、尊姓、台甫（“台”是尊称，“甫”是男子的美称）；

把消息告诉别人、把东西归还别人或陪同对方称为：奉告、奉送、奉还、璧还、奉陪（“奉”是进献的意思，表示敬意）；

称对方到来为：驾到、驾临、光临、惠临、惠顾（“惠”：给人好处，“惠顾”多用于商店对顾客的敬称）；

自己去拜访别人称为：拜访、拜望、拜谒；

等候别人称为：恭候；

重逢时称为：久违；

请人修改文章称为：斧正、斧削、指疵匡谬；

请人办事称为：拜托、鼎力相助；

请人原谅称为：海涵、海谅、敬谅；

称别人的单位为：贵校（厂、乡、矿、公司……）。

谦辞是一些将自己卑化、弱化、贱化、物化，自我降格、自我贬低的语词。谦辞的构成通常是在自称语词的前面加上贬低、卑微之类的语词或语素，比如加上“鄙、卑、贱、小、微、愚、贫、拙”一类的字眼。例如：

自称的谦辞：鄙人、小弟、不才（没有才能）、后学（后进的学者或读书人）、晚生、寡人（寡德之人）、微臣、下臣、卑臣、卑职、在下……

对人称自己或自己的亲属：父亲称为家父、家严；母亲称为家母、家慈；妻子称为拙荆、荆妇、荆妻、山荆、内室、内人、贱内；儿子称为犬子、贱息；女儿称为弱息；兄弟称为家兄、愚兄（哥哥对弟弟称自己）、愚弟（弟弟对哥哥称自己）；

对人称自己的文章、著作等：拙稿、拙文、拙著、拙笔；

对人称自己的意见：鄙意（自己的意思）、鄙见（自己的见解）、刍议（指自己的议论，“刍”，草，指草野之议）、拙见、愚见、浅见；

称自己的家：舍下、寒舍、敝舍、草堂、舍间；

称自己的能力：绵薄（能力薄弱）；

感谢对方对自己的爱护、称赞：错爱（对方爱护自己，自己不配）、过誉、过奖、谬奖；

表示自己参加某项工作或担任某项职务：厕身（夹杂进去，如“厕身教育界”）、承令（表示所任职务一时没有适当人选，只好暂时由自己充任）；

称自己的单位：敝校（厂、乡、矿、公司……）。

我们在提倡多用谦辞敬语的时候，还要严格禁用“傲称、蔑称、贱称”。“傲称”是与谦称相对的，是使用一些傲慢无理的语词来自称，如“老子、老娘、老爷”等。在谈论对某个问题的看法时，过多地使用“我认为、我觉得”之类的说法，也容易给人一种傲慢的印象。按理说，在交际中大胆地说“我认为、我觉得”之类的话，是一种敢于亮出观点、敢于承担责任的表现，但由于它不太符合汉民族的传统文化，容易给人留下高傲的印象，使用的时候就应当适度把握。

“蔑称”“贱称”，是与“敬称”相对的，是使用一些含有蔑视侮辱性的语词去称呼对方，比如“老东西、老家伙、小子、臭货”等。交际中使用这些语词是很不礼貌的。

三是语气要和蔼，要有人情味。朱光潜先生在《漫谈说理文》中说：“说话人装着对自己所说的话毫无情感，把自己隐藏在幕后，也不理睬听众是谁，不偏不倚、不痛不痒地背诵一些冷冰冰的条条儿，玩弄一些抽象概念，或是罗列一些干巴巴的事实；没有一丝的人情味，这只能是掠过空中的一种不明来历去向的声响，所谓‘耳边风’，怎能叫人发生兴趣，感

动人，说服人呢?"[1] 语气和蔼与语调有关系。哲学家帕斯卡尔认为，“说话的语调可以左右最明智之人，并且能改变一篇文章或一首诗的力量”。说服时要少用降调，多用平缓的语调。语气和蔼还与语言的节奏有关系。一般说来，要使语言表达激昂，节奏要快；要使语言表达深沉，节奏就要慢；要使语言表达活泼，节奏就要适中，适中才能引起轻松感，产生高兴的情绪；要使语言表达严谨，节奏就要比较稳定，不能有太大的变化。

语气和蔼还与句式有关。比如，陈述句有肯定句和否定句，肯定句是从正面表达意思，否定句是用否定的语气从反面表达意思，语气要比肯定句的语气显得轻柔些。在学生家长会上，老师对家长说“您儿子学习差”或“您儿子学习不好”意思相同，但后者语气显得轻柔婉转，不会给家长造成很大的刺激。陈述句里的双重否定句，尽管也是表达肯定的意思，但语气比起单纯肯定句的语气要强烈得多，如双重否定句“没有一个老师不说您儿子的成绩差”，假如把它改成肯定的陈述句“每一个老师都说您儿子的成绩差”，那么后一句比前一句的语气就要缓和得多了，所强调的程度也就大大减弱了，对家长的伤害自然也小多了。

（2）贴近心灵

言语能贴近被说服者的心灵，就要做到：

一要说话自然平易，不装腔作势、不打官腔。亚里士多德说：“话要说得自然才有说服力，矫揉造作适得其反，因为人们疑心说话的人在捣鬼，就像疑心酒里掺了水一样。”[2] 语言要自然平易，就要“扫除腻粉呈风骨，褪却红衣学淡妆”，采用原生态、本色化、自然性的语言说话。“清水出芙蓉，天然去雕饰。”不矫揉造作，不故弄玄虚、故作高雅。要“以自然之眼观物，以自然之舌言情”（王国维《人间词话》）。

毛志成先生在《少点吓人的书》一文中对矫揉造作、故弄玄虚、故作高雅的现象进行过辛辣的嘲讽。他说：“如此下去，‘张大娘进城卖鸡蛋’那样简单的事，在那些热衷于玩‘词儿’的人写评论时，或许就成了《论张氏高龄妇女在现代商品经济驱动下如何实现鸡卵与货币的最佳兑换》。

① 朱光潜．朱光潜全集（第10卷）［C］．合肥：安徽教育出版社，1993：348.
② 亚里士多德．罗念生译．修辞学［M］．北京：生活·读书·新知三联书店，1991：151.

这样的语言多吓人!”

其实，人们很喜欢“天然去雕饰”的自然语言。自然本色化的语言，产生于消除和剥去的过程。要消除语言中不必要的元素，除去所有的矫饰，剥去一切非本质的东西，让埋藏在“艺术”中的深邃宝藏显露出来，彻底地全然地奉献出真诚的自己。这既是一种“出神”，也是一种“入神”。艾青说：“朴素是对辞藻奢侈的摈弃，是脱去了华丽的健康的袒露；是挣脱了形式的束缚的无羁的步伐；是掷给空虚技巧的宽阔的笑。”①

二要选用大众能懂的通俗词句去表达思想情感。这些语词大多数人说惯用惯了，所以用起来就会有不假人为、不施斧凿，如行云流水、来去自如的效果，比如苏轼的诗歌《花影》：“重重叠叠上瑶台，几度呼童扫不开，刚被太阳收拾去，却被明月送将来。”诗歌形象生动：有景色、有人物，有事件；诗句通俗就像说话，浅白中表达了深刻的哲理：世间诸事就像花影一样，人们无法消除，也无计避开。

用不假人为、不施斧凿的通俗语言表达思想情感，既出自我们心底，也能进入听者心里，能够拉近双方的交际距离，给人一种朋友般的亲切感、信赖感。

① 艾青．诗论［C］．北京：人民文学出版社，1982：177.

三、从心理上说服

凡说之难：非吾知之有以说之之难也，又非吾辩之能明吾意之难也，又非吾敢横失而能尽之难也。凡说之难：在知所说之心，可以吾说当之。

——韩非

当要用一两句话去打动人心的时候，必须很好地掌握对象的心理状态。

——秦牧

心理是人脑反映客观现实的过程，是感觉、知觉、思维、情绪的总称。一个人的心理状况常常会影响到他的思想和行为。据传，明朝年间，京城有位有名的裁缝，他裁的衣服长短肥瘦都很合身。有一次，一位京官请他裁缝一件朝服。名裁缝量好尺寸后问："老爷，请问您当官多少年了?"官员一听，觉得很奇怪，反问道："你裁衣服问这个干什么?"名裁缝说："年轻相公初任高职，意高气盛，走路时挺胸凸肚，我给这样的人裁衣，就要前长后短；若做官有了一些年资，官运平平，我给这样的人裁衣就要前后一般长；若当官年久且将退隐的人，心郁气不振，走路低头弯腰，我给这样的人裁衣，就要前短后长。如果我不了解您当官的年资，就没法裁出合您身段的衣服。"可见，量体裁衣除了量身段，还要量心理。说服也是这样，不瞄准被说服者的心理，就很难获得成功。

从心理上说服，是指说服者能够根据被说服者此时此地的心理状况，采用与其心理相适应的说服方法，促使被说服者接受说服。下面介绍一些常用的心理说服方法。

（一）针对对象的心理

俗话说："看什么鱼，放什么饵。"《论语·季氏》说："言未及之而言，谓之躁；言及之而不言，谓之隐；未见颜色而言，谓之瞽。"意思是说，不该说的时候说了，叫做急躁；应该说而不说，叫做隐瞒；不看对方脸色变化贸然开口，叫做闭上眼睛瞎说。孔子批评这三种毛病，实际上是告诉人们：说服要获得成功，就要针对被说服对象的特点，把捏时机，采用不同的说服方法。

秦牧在《鹩哥的一语》中说："当要用一两句话去打动人心的时候，必须很好地掌握对象的心理状态。"[1]《礼记·学记》说"知其心，然后能救其失"。只有了解了对象的心理状态，才能说服对方，改变迷失的心灵方向。关注被说服者的心理状态，应当关注两个方面：一方面要关注"被说服者"相对稳定的心理因素，即"被说服者"在社会化过程中，逐渐形成、积淀的心理成分（如认知能力、意志、性格、气质、道德观念、价值观念等）；另一方面要关注"被说服者"瞬时性的心理因素，即在说服过程中出现的持续时间较短且多变化的各种心理因素（如动机、需要、态度、情绪、心情、情感等）。下面举几个例子，以供参考。

1. 针对爱面子心理

有一首歌唱道："金杯银杯，不如老百姓的口碑。"树要皮，人要脸。爱面子是每一个人都会具有的一种心理。"爱面子"既有"爱虚荣"的消极一面，也有"崇尚荣誉"的积极一面。可以说，"面子"是反映中国文化的一种重要的社会心理现象。任何一个人对自己的面子都很在意，有时也愿意为自己赚个好面子而赴汤蹈火在所不计。孟子说："无羞恶之心，非人也。"（《孟子·公孙丑上》）朱熹说："人有耻，则能有所不为。"（《朱子语类·卷十三》）在说服的过程中，说服者如果能够看透被说服者的心理，抓住对方的"面子工程"进行语言"攻关"，语言说服就可以取得成功。

（1）*不留面子的说服方法*

第一，降低尊严。每个人都会有尊严，当一个人的尊严在受到别人挑战的时候，他总会挖空心思去维护尊严，竭尽全力避免受到侮辱。从一定意义上说，维护尊严也是一种爱面子，是自我保护的一种心理。因此，抓住"被说服者"爱面子的心理，将他的尊严进行某种程度的降格——由高尚降至低贱，就可以激发对方产生维护自己尊严的心理和行为，达到说服的目的。比如下面这个《流浪汉赢了心理师》的故事就是这样：

---

① 秦牧．艺海拾贝［C］．上海：上海文艺出版社，1978：162.

在一座25层的大厦楼顶，有一个西装革履的年轻人准备跳楼。

有人请来了心理师对他进行劝说。心理师胸有成竹地走上大厦的楼顶。两个小时以后，心理师从楼顶下来了，显得十分疲倦。他告诉大家自己的心理调解失败了。停了一下，他又说，心理调解并不是百分之百有效，失败也是正常的……

这时，人们发现一个六十多岁的干瘦老头，正向大厦顶楼走去。老头目光有些呆滞，衣着破旧，头发蓬乱，估计有很长时间没有洗澡了。大家一下就看出这个人是干什么的——一个流浪汉，或者是拾荒者。警察问老头："你要干什么?"流浪汉样的老头小声地说："我要上去劝劝他。"人群中爆发出一阵哄笑。流浪汉显得有些尴尬，嘴唇抖动着，仿佛要说什么，又不知该怎么说。他略作停顿，突然转身，径直往大厦顶部走去。

老头上楼以后，不知道对年轻人说了什么。只过片刻，准备跳楼的年轻人，竟然回转身子，甩了那老头一记耳光，就迅速离开了原来的位置，飞快地下楼了。

年轻人下楼以后，一句话没说，低着头，悄悄地离开了。当那个流浪汉样的老头从楼顶下来的时候，人们立刻好奇地围住了他。一个女记者上前问道："你是怎么说服那个年轻人的? 他为何甩你一个耳光呢?"

老头拍拍身上的灰尘，不好意思地说："我叫他把那身好衣服脱下来给我。我说，你跳下去，把这么一件挺阔的西装弄得鲜血淋淋，怪可惜的，还不如先脱给我，让我拿去换点钱填填肚子。这小子一听，就毫不犹豫地甩了我一个耳光，什么也没说就走下去了。"

跳楼者明知跳楼会死，却还要穿上笔挺而高档的西服来跳楼。这就表明跳楼者很重视自己的脸面——死也要死得很体面。流浪汉看透了跳楼者这种爱面子的心理，叫他"把那身好衣服脱下来给我"。衣着褴褛的流浪汉向一个穿着体面的人要西装，这在跳楼青年的眼里，两人根本不是一个档次，完全是"流浪汉"对他发起的一种侮辱和挑衅。碍于面子，跳楼青年才给了老头一记耳光，而且不屑一顾，愤然离开了。流浪汉针对跳楼者爱面子的心理，用尊严降格的语言，说得跳楼者放弃了跳楼的打算，从楼顶上走了下来。老头阻止了这个年轻人跳楼，说服获得了成功。

第二，贬低能力。人们很在意能力。在同类人员中，每个人都希望自

己的能力最强，成就最高。有能力就会有面子。每个人都很珍惜别人对自己能力的肯定，从而达到心理满足。如果一个人的能力遭到了别人的质疑或轻视，就意味着此人被人瞧不起，名声受到损害。在这种情况下，轻视能力的话语就容易激发他为面子而奋斗。因此，在说服的过程中，使用轻视性的语言去贬低对方的能力或成就，就能够激发对方改变言行，维护“我有能力”的自尊心，达到说服成功的目的。

吴三桂的爱妾陈圆圆被捕。闯王李自成目光一扫陈圆圆的芳容，心头不由一跳：果然是天生尤物，难怪吴三桂要为她拼命，刘宗敏也会被她迷住，这种祸水绝不能留！李自成对卫兵一个示意，说：“拉出去，勒死！”

陈圆圆不待卫士动手，自己站了起来，瞥了李自成一眼，微微一声冷笑，转身就走。李自成大喝一声：“回来！你冷笑什么?”

陈圆圆跪下说：“小女子早闻大王威名，以为你是一位纵横天下、叱咤风云的大英雄，想不到……”

“想不到什么?”

“想不到大王却畏惧一个弱女子!”

“我怎么会畏惧你呢?”

“大王，小女子出自良家，后来堕入烟花饱尝风尘之苦实属身不由己。起初，我被皇亲田畹霸占，后来被吴总兵夺取，现在大王手下刘将爷又围府将小女子抢来。这些皆非小女子的本意。请问大王，小女子自身又有何等罪过? 大王仗剑起义，不就是要解民于倒悬，救天下之无辜吗? 小女子乃无辜之人，大王却要赐死，这不是畏惧小女子又作何解释呢?”

李自成被陈圆圆的这一席话问住了，许久不能回答。他抬抬手说：“你且起来说话。”

陈圆圆接着又陈述了杀她与不杀她之间的利害得失：杀我，大王毫无益处，却必定会激起吴三桂更大的复仇心。吴三桂一定会日夜兼程追袭不休；不杀我，不但我会感念你的不杀之德，而且还可以让吴三桂滞留京师不再追袭。最后，李自成被陈圆圆说服了。

陈圆圆面临死亡，没有向李自成磕头求饶，而是针对李自成“以能力强而取得胜利”的高傲心理，先以冷笑予以蔑视，再以“畏惧一个弱女子”贬低他的能力和胜利。李自成在“能力和胜利”受到小女子蔑视性的

挑战时，自然就会产生维护面子的想法：放慢杀人速度，且听听小女子蔑视他的缘由，这就为陈圆圆进一步说服李自成赢得了机会。在赢得说话的机会后，陈圆圆先诉说自己苦难的生活经历以博得李自成的同情，然后再设身处地晓之利弊，最后使得掌握生杀大权的李自成收回成命，使自己得以脱险。如果陈圆圆不使用“贬低能力”的语言，就不会赢得说话机会，说服不能成功，被杀也就在所难免。

第三，揭发老底。人的一生有成功，也会有失败。人们很在意成功，很忌讳失败。如果在一个人的面前用揭老底的方法谈及他过去的失误或失败，或者把他过去的缺点、过失给以一定程度的放大，实际上就是对这个人的“脸面”进行挑战。这就容易产生激发效应，使说服获得成功。在战国后期，秦国与赵国交战，赵国遭到惨败。赵王派相国平原君去跟楚国谈“联合抗秦”的事情。平原君带了12个人去，其中有个叫毛遂的门客。平原君为了说服楚王同意出兵抗秦，从早晨谈到中午，磨破了嘴皮，楚王就是不同意。一道同去的人既着急又无法，而毛遂早在一旁细细观察揣摩。在平原君无法说服楚王时，毛遂一跃而上，与楚王侃侃而谈，进行了一番舌战：

“楚国有五千里地，一百万士兵，原来是个大国。自从楚庄王以后，一直做着霸主。没想到，秦国一兴起，楚国就接连打败仗，甚至连堂堂的国君也当了秦国的俘虏，死在秦国，这是楚国最大的耻辱。秦国兴起，只是一个没有什么了不起的小子带了几万人，一战就把楚国的国都——郢都夺了过去，逼得大王只好迁都。这种耻辱，就连我们赵国人也为之感到羞愧，想不到大王您倒还不想去雪耻呢！老实说，我们主人今天来跟大王商量‘合纵抗秦’的事情，主要是为了楚国，并不单单是为了我们赵国啊！”

毛遂这番话，揭了老底，句句击中了楚王的痛处。楚王的自尊心受到了挑战，雪耻的决心自然也就被激发出了。楚王终于被毛遂说服，同意出兵抗秦。

（2）**给面子的说服方法**

第一，恭维。简单地说，恭维就是通过“发明”别人的优点来“戴高乐”——给人戴高帽，你乐我乐大家乐。恭维的话题主要是外貌、成就、

能力以及对方的所属物。说恭维话只要能让对方高兴，就可以溜光圆滑，可以不顾事实。比如，卖服装的女老板，在顾客试衣时，肥大了，她会说穿起来凉快；瘦小了，她会说穿起来显得利索。总之，恭维可以是全方位的。

恭维是给人面子最常用的一种方法。心理学家告诉我们，每一个人都希望得到别人的肯定和赞美。恭维正好能够满足人心的这种欲望。恭维的言辞能让人听得舒坦，能使情绪由阴沉转为晴朗。因此，巧说恭维话是说服成功的一种廉价艺术。

袁世凯野心膨胀，时刻想着自己有一天能够当上皇帝。有一次，袁世凯午休进入了梦乡，两位侍婢分别端来茶水和点心，准备供袁世凯醒后食用。谁知这时候袁世凯一个猛翻身，把端茶的侍婢吓了一跳，不慎失手，把茶壶、茶碗摔得粉碎，把袁世凯惊醒了。

袁世凯晚上常常失眠，午休是他难得的休息，所以他最恨别人这时候惊醒他。袁世凯一看地上的碎渣，便勃然大怒，吼道："老子今天毙了你!"

婢女自知大难临头，浑身打颤，双腿一软跪在地上，不住地求他饶命。另一个侍婢比较冷静，跪下说："求大人饶了她吧，我们进屋的时候发现了怪异之处，一时慌张才把大人惊醒了。"

"怪异，有什么怪异?"袁世凯问道。

"我们进来时发现床上躺的不是您。"侍婢说。

"放屁！床上不是我还能是谁!"

"是一条大龙盘在床上，大人。"

袁世凯一听，以为自己是真龙转世，要登上梦寐以求的皇帝宝座了，顿时一股喜流从心中涌起，怒气全消了，情不自禁地拿出一沓钞票为两个婢女压惊。

婢女在生死存亡关头，用一句恭维妙语，不仅免了同伴杀身之罪，还得了袁世凯的奖赏，真是低成本高回报!

古人说"运用之妙，存乎一心"，恭维要运用得当需要注意三点：

一要适人。适人就是要看对象。美国芝加哥大学拟建造一座新的大楼，预计需要上百万美元的资金。该校校长——聪明过人的哈伯把芝加哥

大富翁们的名字一个一个列了出来，随即就有了好的主意。

这天中午，哈伯来到了芝加哥电车公司。他趁秘书和其他工作人员都出去吃饭的机会，悄悄地走进了总裁洛克菲勒的办公室。哈伯说：“尊敬的洛克菲勒先生，您好！我是芝加哥大学的校长，我叫哈伯。看到外面那间办公室没有人，我只好未经允许就自己走进来了！”洛克菲勒听了点了点头。

“我时常想到你，早就想来电车公司拜访你。我知道你赚了很多钱，并且已经建立起了一套良好的电车系统。但是，每次想到你，我都会有一种感觉，那就是你迟早都要进入那个不可知的世界。到那个时候，就会由别人来接管你的财产了。你知道钱一旦换了主人，原来的主人很快就会被人忘掉。所以，在你走后，世界上不会留下任何足以使人记住你大名的纪念品。”洛克菲勒听到这里，不由会心地笑了，他早就对此有所感觉。

“我很想给你提供一个流芳百世的机会。那就是让你在芝加哥大学兴建一座大楼，并以你的名字来命名。本来我早就想这样做，只是学校董事会的一位董事总想把这份荣誉留给你的仇人。

老实说，我个人对你一向怀有好感，也是你最有力的支持者。如果你能赞成我的主张，我愿意去说服持反对意见的董事，让他也来支持你。

今天我刚好经过这里，就顺便进来坐坐，和你见面谈一谈。这件事你不必急于作出决定，可以考虑一下。如果你有意再和我谈谈这件事，那就麻烦你抽空给我打个电话。我很高兴能有这个机会和你聊聊！先生再见！”

说完后，哈伯离开了洛克菲勒的办公室。办公室里，洛克菲勒一个人沉思起来。

当哈伯回到自己办公室的时候，洛克菲勒就打电话过来告诉他说，他希望能和他再面谈一次，地点就在芝加哥大学。

哈伯听洛克菲勒说要到芝加哥大学来面谈，知道资金有望，于是连忙高兴地答应下来了。

第二天早上，洛克菲勒如约来到了芝加哥大学。在校长办公室，哈伯和洛克菲勒谈得很愉快，在友好的气氛中，洛克菲勒开出了一张价值100

万美元的支票交给了哈伯。[1]

“百金求利，千金求誉。”哈伯之所以能如愿以偿说服洛克菲勒高高兴兴地开出一张100万美元的支票，是因为他把话说到了洛克菲勒的心坎里，调动了对方爱面子的心理。哈伯从对方出发，为对方着想。以洛克菲勒的利益为起点，让对方明白：做这件事情对自己是有利的——能给自己带来永久的荣誉，能满足他的不朽感。能为自己增添面子的事情，还有什么不能答应的呢?

二要“适境”。“适境”就是要符合交际的情景。交际情景包括社会环境和自然环境。正如法国哲学家帕斯卡在其《思想录》中说的那样：“在比利牛斯山这边是真理的东西，在比利牛斯山那边就成了谬误。”[2] 同样一句恭维的话语，时空环境不同，意义不同，效果也就不一样。例如：

英美女子乐意接受的一些恭维性话语，中国女子多半无法接受。比如，一个男士对一个女士说“You are so sexy ”（你真性感），英美女子对这句话的反应通常是积极的，会认为这是对女性魅力的一种评价方式；而在中国，除了平时非常熟悉、非常随便的异性朋友会偶尔说说这样的玩笑话以外，在日常交际场合，中国女性对“你真性感”是不会接受的。这是因为，在中西方接受者的文化经验中，人们对“性”的含义有着不同的理解。有一个事例很能说明这个问题。在德国总理竞选期间，施罗德的绯闻被媒体曝光，而施罗德在选民中的得票率，不但不减少反而增加了。有的选民认为，以施罗德的年龄来说，他能有这些绯闻，正能说明他的生命活力和魅力很强盛。同样，西方女子从“你真性感”的夸奖中，也能感受着自身的魅力和生命活力。虽然西方女子同样讨厌来自男性世界的性骚扰，但是她们并不会把男人夸奖自己“性感”的话语与性骚扰联系在一起。

从中国女子习惯性的接受心理来看，“你真性感”仿佛是把女人当做性对象来审视的，所以大多数中国女子不愿意接受这样的夸奖。——这是不同社会文化影响了恭维语言的含义。

---

① 凤凰．把话说到对方的心坎里［J］．青年文摘，2007（9月上半月刊）．

② 沈建．论必然的全球化对文化的影响［A］//吴尚义．语言与文化研究．第一辑［C］．北京：知识产权出版社，2007：230.

用“丰腴肥硕”一词恭维女性，在唐代，人们能够接受，能够唤起人们的肯定性同感；在宋代，人们就不能接受，能唤起的是否定性情感。因为唐代崇尚雄浑壮阔、气度恢宏、色彩艳丽的审美风范，丰腴肥硕的女性形象符合唐人的社会文化心理；而宋人追求韵味，讲究含蓄，崇尚轻灵、淡雅的审美风范，加上程朱理学对人们观念的影响，女性美多体现为瘦削、病态的形象。因此，用“丰腴肥硕”恭维女性，在宋人心中，较难获得社会认同。——这是不同时代影响了恭维语言的含义。

有个研究生，春节到他导师家拜年，谈话中他对老师的教诲、关心等深表敬意和谢意。他说“……将来我在写回忆您的文章时……”，此言一出，老师即感不快。学生的本意是恭维老师，因为学生愿意写文章来回忆缅怀自己的老师，确实是对老师的一种尊敬和敬重。但由于学生的恭维不合情景，致使导师难以接受。

据说，丘吉尔在80岁大寿的时候，有位年轻的记者向他祝贺说：“丘吉尔先生，很荣幸参加您的80大寿，希望我有可能参加您的90大寿”丘吉尔眉头一皱，说：“怎么啦，小伙子，我看你身体蛮结实嘛，怎么没有可能参加呢?”

小伙子话语的本来意思，是恭维丘吉尔长寿。其动机在于祝贺，而不在于恶意中伤。但由于小伙子没有注意说话的艺术，致使恭维与情景相悖。“希望我有可能参加您的90大寿”这句话，存在一个不当的预设：丘吉尔可能活不到90岁。这个潜台词对丘吉尔来说，是十分忌讳的事情，自然会引起丘吉尔的反感。——这是不同场景影响了恭维语言的含义。

三要适度。适度就是要把握好恭维的程度。恭维必须有的放矢。过多的恭维、肉麻的恭维，只能让人感到你是有备而来、另有图谋。如果对方发现了你的恭维动机，那么不但不能说服他，反而会引起反感，增大说服的难度。只有恭维适度，才能让人接受。据《世说新语·言语》说：有个叫顾悦的人与简文帝同年，而头发早已发白。简文帝说：“你的头发怎么先白了?”顾悦回答说：“蒲柳之姿，望秋而落，松柏之质经霜弥茂。”

从语境中知道，顾悦的恭维非常巧妙。首先，在言辞上能够博得简文帝好感。简文帝崇尚清流，顾悦的回答是诗是赋，语言非常典雅，能够投其所好；其次，顾悦恭维的话语非常适度。他把自己比做柔曼的蒲柳，经

不起风雨，却把简文帝喻为傲立的松柏，抗得住风霜严寒。话语恭维言有尽而意无穷，既给足了简文帝面子，又使恭维不留蛛丝马迹。

第二，赞扬。赞扬是通过“发现”对方的优点，用语言表达对人或事物的喜爱。赞扬和恭维的共同之处都是说好话，略有不同的是恭维是“发明”优点，赞扬是“发现”优点；在适用的范围上也有点差异，赞扬通常是上对下的一种激励手段，而恭维则是全方位的，有时还含有贬义。

和恭维一样，赞扬也是说服教育的一种好手段。有个哲人说过：如果你要改变一个人而又不冒犯或引起反感，那么赞扬将是一剂最佳的良方。你要对方去做某事，赞扬他，他就会很容易做到。也有人说，“赞扬，赞扬，越赞越‘痒’”。用赞扬来说服教育，最终能够使被说服者“痒”得把他最里层的思想外衣完全脱掉，裸着思想甘心情愿地让说服者给他清热解毒，乃至脱胎换骨。俗话说“数子十过，不如赞子一长”。如果用放大镜放大对方的闪光点，用“超事实”的美名去称赞对方，对方能得到心理满足，自然也就容易接受说服者的意见了。《只有你能欣赏我》就是一例：

第一次参加家长会，幼儿园的老师对一个孩子的妈妈说：“你的儿子有多动症，在板凳上连三分钟也坐不了，你最好带他去医院看一看。”

回家路上，儿子问妈妈：“老师都说了些什么?”妈妈鼻子一酸，差点流下泪来。因为全班30位小朋友，唯有他表现最差；唯有对他，老师表现出不屑。然而，妈妈还是告诉她的儿子：“老师表扬你了，说宝宝原来在板凳上坐不了一分钟，现在能坐三分钟了。其他同学的妈妈，都非常羡慕我，因为全班只有宝宝你进步了。”

那天晚上，儿子破天荒吃了两碗米饭，并且没让妈妈喂。

儿子上小学了。老师在家长会上说：“全班50名同学，这次数学考试，你儿子排第40名，我们怀疑他智力上有些障碍，您最好能带他去医院查一查。”

回家的路上，妈妈又流下了泪。然而，当她回到家里，却对坐在桌前的儿子说：“老师对你充满信心。老师说了，你并不是个笨孩子，只要你能细心些，一定会超过你的同桌，这次你的同桌排在第21名。”

说这话时，她发现，儿子黯淡的眼神一下子充满了亮光，沮丧的脸也一下子舒展开来。她甚至发现，儿子温顺得让她吃惊，好像长大了许多。

第二天上学时，去得比平时都要早。

孩子上了初中，又一次家长会。她坐在儿子的座位上，等着老师点她儿子的名字，因为每次家长会，她儿子的名字都是在差生的行列中，总是被点到。然而，这次却出乎她的预料，直到结束都没听到。她有些不习惯。临别时她去问老师。老师告诉她："按你儿子现在的成绩，考上重点高中有点危险。"

她怀着惊喜的心情走出了校门。此时，她发现儿子正在校门口等着她。路上，她扶着儿子的肩，心里有一种说不出的甜蜜。她告诉儿子："班主任对你非常满意。他说了，只要你努力，很有希望考上重点高中。"

高中毕业了。第一批大学录取通知书下达时，学校打电话让她儿子到学校去一趟。她有一种预感：她儿子被清华录取了，因为在报考时，她给儿子说过，她相信他能考取这所学校。

儿子从学校回来，把一封印有清华大学招生办公室的特快专递交到了妈妈的手上，突然转身跑到自己的房间里大哭起来。儿子边哭边说："妈妈，我知道我不是一个聪明的孩子，可是这个世界上只有你能欣赏我……"这时，她悲喜交加，再也按捺不住十几年来凝聚在心中的泪水，任它打在手中的信封上。

这位妈妈说服教育孩子，采取了赞扬的方法。妈妈的正面鼓励终于使一个被人认为是"差生"的孩子，能以优异的成绩考取清华大学。如果这位妈妈不根据孩子的认知水平，不采取正面鼓励的方法，这孩子就一定会成为"坏孩子"。

赞扬是说服教育的好手段，要运用得当，需要注意四点：

一是要准确发现对方的优点。要发现对方的优点就要注意观察，注意细节。每一个人都会有许多优点，哪怕是非常微小的。但是，有些人常常会因为自卑等原因忽略了自身的小优点。其实，世间每个平淡的生命都是蕴涵丰富能量的"金矿"，只要肯挖掘，就可以发现令人惊讶的宝藏。即使是一个十分悲观的人，别人发现并指出其优点，同样会给他带来巨大鼓舞。一个善于鼓励别人的人，就是一个善于发现并且敢于放大别人优点的人。据说法国 18 世纪的著名作家大仲马，起初也是一个穷困潦倒的青年。那时他流浪到巴黎，期望父亲的朋友能够帮助他找一份可以谋生的差事。

当大仲马找到父亲朋友时，父亲的朋友亲切地问他："你数学精通吗?"大仲马摇摇头。又问："历史、地理怎么样?"大仲马还是摇摇头。"那你的法律怎么样呢?"大仲马垂下了头。大仲马父亲的朋友接连不断地发问，大仲马只能摇头告诉他——自己连丝毫的优点也找不到。此时，大仲马父亲的朋友，只好让大仲马先把地址留下，以便以后联系。就在大仲马写好了地址转身要走的时候，父亲的朋友把大仲马拉住了，说："你的字写得很漂亮嘛，这就是你的优点啊！你不应该只满足于找一份糊口的工作。"这一句鼓励性的话使大仲马找到了自信。数年以后，大仲马果然写出了享誉世界的经典作品。

如果大仲马父亲的朋友没有发现并且放大大仲马的小小优点，那么世界也许就少了这位大文豪。大仲马的成功告诉我们，放大别人的优点，的确是激励别人奋斗、成功改变命运的良方。

要能够发现对方的细小优点并给予放大，首先就必须要以宽广的胸怀接纳对方。鄙视的、狭隘的胸怀，只会门缝里看人越看越扁，越看越不顺眼，根本不可能发现别人的优点。要接纳对方还必须有爱心，愿意深入对方的生活，进入对方的心灵。疏远的办法是不可取的。只有在与对方"亲密接触"的基础上，才可能发现对方的优点。其次，还需要用辩证的观点、发展的眼光去看待对方的一切作为。静止的、片面的观点只会把人看扁、看小、看死。即使对方存在一些优点也会习以为常，甚至是视而不见。

二要注意赞扬的真诚和公正。赞扬的目的是激励人，如果赞扬得不真诚不公正，就会失去赞扬的意义。赞扬应当能够让各个层次的人都能找到自己心理的平衡点，在自己现有的基础上，去不断努力谋求更大的发展。

三要注意赞扬的时机和场合。对优点少缺点多的人，发现了优点，就要即时进行赞扬，以强化他积极的情绪体验，激发他产生同过去的"自我"决裂的勇气和自信；对一些有自卑心理的人，可以在大众场合下赞扬，以增强对方的自豪感和荣誉感；对一些心理不稳定、心态易膨胀的人，则不宜在公开场合做即时性的赞扬，要等待观察后再择机赞扬；对性格内向的人，则要单独面对面地赞扬他，如果当众赞扬，他反而会腼腆，产生心理压力。

四要注意赞扬与批评相结合。“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”如果说赞扬是间接说服对方改正缺点，那么批评就是直接说服对方放弃错误。在将两者结合进行的时候，常常是先赞扬后批评。这样容易创造和谐说服的心理环境，降低心理承受力，取得好的说服效果。

2. 针对需求心理

任何一个人在一定时空环境下总会存在一些需求：或物质需求或精神需求。要把握对方的心理就需要了解对方的需求。《韩非子》里有个故事：孟尝君是齐国的“宰相”。齐威王的王后去世以后，宫中有10个侧室，齐威王对每一个侧室都很宠爱。孟尝君不知道齐威王到底要立哪个侧室为王后，于是想了个办法。孟尝君命人打造了10对耳环，其中只有一对打造得特别漂亮。他把这10对耳环献给了齐威王。齐威王把耳环分送给了10个侧室。第二天，孟尝君就找到了佩戴最漂亮耳环的侧室。于是，他就立即向齐威王进言，建议立她为王后。齐威王对孟尝君了解他的心思特别高兴，于是奖赏了孟尝君。这个故事说明：了解对方的需求非常重要。

如果说服者能够抓住被说服者的某种需求进行说服，说服就容易成功。美国的布鲁金斯学会以培养世界上最杰出的推销员而著称。他们在学员毕业时，总要设计一道最能检验学员推销实力的实习题让学生去完成。小布什上任后，该学会出的题目是：“请将一把斧子卖给小布什总统。”这道习题难倒了许多学员，因为作为美国总统，小布什根本不缺什么商品，即使缺什么商品，也根本用不着总统亲自购买。在如此艰难的条件下，有一位叫乔治·赫伯特的学员，居然成功地说服小布什购买了他的斧子。其实，他的做法并不惊天动地，而是特别简单。首先，他给小布什发封信说：“有一次，我有幸参观您的农场，发现里面有许多矢菊树，有些已经死掉了，木质已经变得松软。我想您一定需要一把小斧头，但是从您现在的体质来看，这种小斧头显得太轻，您需要一把不甚锋利的老斧头。现在我这儿正好有两把这样的斧头。它是我祖父留给我的，很适合您砍树。假如您有兴趣的话，请您按这封信所留的信箱回复就行。”真想不到，小布什总统收信后竟很快回信了，并寄来了15美元购买斧子。乔治·赫伯特因

为推销成功，获得了布鲁金斯学会颁发的“金靴子”奖。

乔治·赫伯特能够成功说服总统购买斧头，就在于他成功地找到了总统的需求点，并能针对小布什的需求进行有效说服。

忽视对方的心理需求，即使你的说服情理十足，语言优美，也不一定能奏效。唐代杰出的文学家韩愈劝说唐宪宗不要迎佛骨就是一例。

唐宪宗平定藩镇之乱以后，被臣下誉为“中兴”英主。唐宪宗志得意满，沾沾自喜。为了求得长生不老多做几年太平天子，他下令迎请供奉在凤翔法门寺的佛骨入皇宫。结果整个长安为之轰动，王公士庶争相布施钱物，以致破产废业，更有甚者自残肢体以为“供养”，国家财物大量靡费。然而“群臣不言其非，御史不举其失”。

韩愈不仅诗文俱佳，而且是一个直言敢谏的大臣。在这种情况下，韩愈挺身而出给唐宪宗上了一篇《论佛骨表》，冒死进谏。

在《论佛骨表》中，韩愈引经据典，条陈利弊，用正反两方面的历史事实说明“事佛求福，乃更得祸”，有力地批判社会上狂热的信奉佛教的愚昧行为，用大无畏的精神直斥佛骨为“朽秽之物”，应将其“投诸水火，永绝根本”。

然而，此时的唐宪宗已经不是一代英主，而是狂热信佛、求佛赐福、妄图长生的暴君和可怜虫。尽管韩愈这篇文章，情理俱足，言辞优美，只因为不符合唐宪宗的心理需求而触怒了唐宪宗。唐宪宗本来要把韩愈治于死罪，身首异地，后因裴度、崔群等朝廷重臣求情，结果“一封朝奏九重天，夕贬潮州路三千”，韩愈被降职到潮州当刺史。

关注对方的心理需求时，还要关注对方的意图。《韩非子》里有这样一件事：古时候，郑武公想要攻打胡国，先把自己的女儿嫁给胡王为妻，以安抚胡王；然后，郑武公向君臣征求意见说：“我想发兵打仗，你们认为应该打哪一个国家?”有位名叫关其思的大夫说：“攻打胡国吧!”

武公大怒，说：“胡国是我的兄弟之邦，怎么可以叫我攻打它呢?”于是把关其思处死了。

胡王听到这个消息，以为郑武公对自己非常友好，也就因此放松了警惕和戒备。

不久，郑国大军乘机攻打胡国并将其吞灭了。

故事中的关其思由于只知道郑武公意图的一面，不知道其意图的另一面，结果说了实话却掉了脑袋。

关注对方心理需求也要注意对方关注的焦点。春秋时期，鲁国某一姓施的人家有两个儿子，一个爱好学问，一个爱好兵法。有一天，爱好学问的那个儿子到了齐国，他劝说齐国国君要用仁义道德来治理国家。齐王听了以后，高兴地接受了他的意见，并下令对他加以重用。爱好兵法的来到楚国，他把一套用兵打仗使国家强盛的好方法教给了楚王，楚王听了喜上眉梢，立即把他封为执法将军。

施家两个儿子的成功，对四周邻舍产生了巨大的影响力。说来也特别巧，作为施家邻居的孟家也有两个儿子，刚好也是一个爱好兵法，一个爱好学问。孟家兄弟看见施家兄弟如此这般的发迹，也迫不及待地仿效开了。兄弟俩怀着求富贵取功名的美好愿望，分头奔赴秦国和卫国。

爱好学问的来到秦国，他劝说秦王如何用仁义道德来治理国家。秦王听了非常气愤，大声呵斥：“当今世界，各国争斗十分激烈，我此时最需要的是如何练兵、如何筹办粮饷，而你却要我使用你的所谓仁义来治理我们的国家，你的用心岂不是要把我国引向覆灭的道路吗?”秦王盛怒之下，就将他处以宫刑并把他赶出了秦国。

爱好兵法的来到了卫国，他告诉了卫侯用兵打仗的办法。卫侯听完以后愤然作色，说：“我是一个弱小的国家，而且又夹在几个大国之间。对于大国我要顺从他们，对于小国我要安抚他们。只有这些才是我国求得安全的办法。如果按照你说的兵法权谋去对待我们的邻国，那么我们国家灭亡的日子也就为期不远了。”一气之下，卫侯下令砍掉了他的双脚，并把他遣返回鲁国。

施、孟两家的兄弟都是使用相同内容的语言去面谏君王，结果，施家兄弟双双获得荣华富贵，而孟家兄弟一个遭到宫刑，一个遭到了刖刑。其中的原因就是：施家兄弟的表达适应了语境，孟家兄弟说话没有适应语境——没有适应交际对象，他们不了解交际对象的性格、经历、思想以及当时条件下的“兴奋点”等。君在想东，他却道西，王要吃狗，他却献鸡，孟家兄弟如此逆水行舟乱献策，付出血的代价也就避不可免了。

3. 针对怕惹事的心理

人都有希望简单安静、害怕繁杂琐碎的心理。在说服过程中，抓住怕出事、怕惹麻烦的心理进行说服，可以达到说服目的。如《犯人敲诈刑警的香烟》：

据说，在美国，有一个单独囚禁的重要犯人，刑警为了防止犯人自我伤害，已把犯人的鞋带和皮带取走了。犯人只好提着裤子，垂头丧气地来回踱步。忽然，犯人闻到了从狱窗外飘进来的香烟味。他透过通气的小小狱窗，看到守卫员正在走廊上抽烟。这时，他渴望有一支香烟解解闷，于是用右手在门上敲了几下。刑警走过来问道："你干吗?"犯人说："你给我一支香烟。"刑警没有理他，转身走了。犯人对自己当前的处境心知肚明，决心冒险考验考验自己臆测的目的到底能否实现。于是再次敲打，并带有强烈命令的味道。刑警转身瞟了一眼，愤怒地问道："你究竟要干什么?"犯人郑重地答道："请注意，我要在 30 秒内得到你的香烟。如果得不到，我就会用头撞水泥墙，直到血肉模糊、昏迷过去为止。等到监狱长官前来把我从地上抬起来，把我救醒的时候，我会咬定这一切都是你干的。虽然他们不会完全相信我的话，但是你得想想，你要陪我出席全部审讯，还得准时到调查委员会解释作证，你还必须填写三份报告的调查表，你还要和行政长官纠缠不休……所有这些，都仅仅是因为你不给我一支香烟。香烟就在你的兜里，仅要一支而已，我决不再麻烦你。"刑警不是傻瓜，只好给了他一支香烟。

犯人的阴谋之所以能够得逞，就在于他巧妙地利用了刑警怕出事惹麻烦的心理。犯人把不给香烟可能引发的一系列可怕而麻烦的情况告诉刑警。这样，犯人在索取香烟问题上，就制造了自己对刑警严重警告语言的绝对优势。刑警存在怕惹来麻烦的心理，在犯人强力度的恫吓下，不得不就范。在一定意义上说，犯人利用刑警当时的心理成功说服了刑警，获得了一支香烟。

4. 针对不信任的心理

我们在前面曾经说过，说服者在被说服者心目中的可信度，是说服取

得成功的一个重要条件。在说服过程中，当说服者的可信度因“被说服者”的偏见等而遭到他质疑的时候，说服者不应当轻易放弃原有的原则立场，随意迁就附和，而是应当改变说服的方式方法。

据说很久以前，天津有位商人患了重病，陈方舟医生给他开了个药方，叫他连服三剂再来复诊。商人服完三剂以后，见病情没有多大好转，于是另请医生施今墨给他诊病。施先生诊完以后，又看了看陈方舟开的药方。只见药方上开的药是：人参、白术、茯苓、甘草四味中药。于是告诉商人不必另外开药，可以按这个药方继续服药。商人连说此方不灵，硬要施今墨另开药方。施今墨无奈，只好挥毫开了这样一个药方：鬼益、杨枪、松腴、国老。商人看了十分高兴，回家后按施医生的嘱咐又连服三剂，结果病果然好了。

事后，商人携厚礼去感谢施今墨医生，施医生却让他去感谢陈方舟医生。商人不解，施今墨告诉他说：“我开的药方，实际上是陈医生开的药方，只是换了个说法而已。‘鬼益’就是人参，‘杨枪’就是白术，‘松腴’就是茯苓，‘国老’就是甘草，这四味药俗称‘四君子汤’，是用来补气的。”商人听了深感内疚。

施医生的高明之处，就在于他能准确把握患者的心理，并且能够针对患者不信任医生的心理，灵活改变说服的方式方法，把患者不能接受的语言换成患者能够接受的说法，说服患者好好地配合医生的药物治疗。

5. 针对逆反心理

针对逆反心理采取逆反诱导法，能够诱导对方接受劝说，取得正面的说服效果。德国有位心理学家说：“人总是对秘密感兴趣，你越不让他知道，他就越想知道，尽管有些秘密不是真的，他也会把它当成宝贝似地看待。”日本人影山寿在他《人生的探讨》一书中曾经这样写道：“人们有时会感到，说给对方一句话，往往会引起相反的效果，如‘请你向右看，不要向左看’。那么，对方自然会想到：左边可能有什么东西不让看吧！于是，他们便会千方百计地向左看。”比如：有一家饮食店在门外摆了一个大酒桶，在酒桶外壁写上引人注目的大字“不可偷

看”。凡是路过此地的人，甚至连本来就对这个大酒桶毫无兴趣的人，也因“不可偷看”的提醒，而情不自禁地停下脚步往桶里看个究竟！“不可偷看”从字面上看，是对“看”这种行为的制止，而实际所起的作用正好与之相反——希望路人往酒桶里看。只要你看了，老板就达到了广告的目的，因为酒桶内写道：“我店有与众不同、清醇芬香的生啤酒，一杯5元，请享用。”

记得当年电影《寡妇村》在某电影院首映时，该电影院为了提高票房的经济效益，就在电影广告上写了一句：“未婚男女谢绝观看。”这行文字说明的字面意义，从表面上看，能够取得的效果应当是：把众多的未婚男女拒之门外（这是正效应）。然而，这一独特的提醒使得电影《寡妇村》的观众不但没有减少，反而使未婚观众增加了许多。这则电影预告的文字说明所取得的“言后之果”，就是语言交际中的负效应。

对有逆反心理的人，说服者千万不能以说服者的身份出现，应该对说服行为作适当“掩饰”。心理学已经证明，一个人如果能够绝对肯定别人不是在企图影响自己，就会对别人的话感到更加可信。在说服具有逆反心理的人时，常常要把自己想要的结果故意说成不想要的结果，让对方产生强烈的逆反心理，从而达到自己本想希望达到的目的。明朝时候有个状元叫杨开庵，因不慎得罪了皇上，皇上要把他充军到很远、很苦的地方去。杨开庵想，充军还是离家乡近点好。云南既是边疆又与四川交界。于是请求皇上说：“皇上要把我充军，我也没啥说的，不过我有一个小小的请求。”皇上问：“什么请求?”杨开庵说：“随便您把我充军到什么地方，只要不去云南碧鸡关（今昆明）就行。”皇上问：“为什么?”杨开庵说：“皇上有所不知，碧鸡关蚊子有四两，跳蚤有半斤！切莫把我充军到碧鸡关！”皇上想：哼！你越怕去碧鸡关，我偏要把你充军到那里去，让你享受一下蚊子跳蚤的厉害！于是说：“把杨开庵充军到云南碧鸡关去！”状元杨开庵采用逆反诱导法，实现了离家乡近点的目的。

（二）关注对象的性格

性格，主要表现为个体对现实稳固的态度和与之相适应的习惯的行为方式。性格的差异很大。有的人热情、开朗、活泼、外露；有的人深沉、内向、拘谨；有的人骄傲、泼辣；有的人谦虚、谨慎；有的人胆大自信，但不够耐心细致；有的人耐心细致，但胆量太小、信心不足等。

古人云："导人必因其性，治水必因其势。"能够准确把握被说服者的性格，采用与之适应的说服方法，是说服成功的重要条件。唐朝天宝年间，安徽泾县桃花潭村人汪伦，听说大诗人李白要到安徽来漫游，很想请李白到泾县做客。可是，本地除了十里以外的桃花潭以外，就没有什么风景名胜了。酒店也只有一个姓万的老板开的一家。在这种环境下，要请到李白，颇使汪伦绞尽脑汁。汪伦知道：李白性格豪爽，喜欢游历，嗜好饮酒。于是，根据李白的这些性格特点，给李白写了一封邀请函。信中写道："先生好游乎？此地有十里桃花。先生好饮乎？此地有万家酒店。"短短几句话就搔到了李白的痒处。李白想："十里桃花"可以大饱眼福，"万家酒店"大有品味挑选的余地，于是欣然答应了汪伦的邀请。李白来到安徽泾县以后，汪伦对李白厚礼相待，并诚恳地做了实事求是的说明。李白被汪伦的盛情所感动，不仅没有怪罪汪伦的"欺骗"，而且在返回时还写了一首《赠汪伦》的诗，表达他的依依惜别之情："李白乘舟将欲行，忽闻岸上踏歌声。桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情。"

汪伦能把李白"骗"到安徽泾县，是其抓住了李白的性格特点，进行了有效的说服。可见，对不同性格的人进行说服，应该抓住对象的性格特征，采用不同的方法进行。

1. 对外向者——仔细倾听

性格外向的人，易于"喜形于色"，内心世界容易显露。这种人对生

活的态度比较乐观，具有良好的情绪状态和心境，对社会环境有良好的适应能力，对未来生活充满信心。对这种性格的人进行说服，可以侃侃而谈。在对方侃侃而谈的时候，应当仔细倾听，以便在听的过程中，了解到更多、更新的情况，为调整说服思路、选择说服方法提供更多的方便。倾听是成功说服的重要前提。诺贝尔文学奖得主、葡萄牙籍作家萨拉马戈在谈到自己成功经历时，曾经说过这样一件事：

原先，萨拉马戈在一所很有名气的高中读书，后来因为经济拮据辍学，不得不到一家报社当记者。萨拉马戈并不适合做记者，工作也没有干出什么骄人的成绩，两年后，理所当然地被报社裁员了。

有一天，他一脸茫然地坐在一家豆浆铺的餐桌前，桌子上的豆浆早已凉了。中午时分，开店的老人过来问他："您还需要什么服务吗?"萨拉马戈抬起头看了看老人，觉得老人慈眉善目，突然心血来潮，想与老人说话。老人静静地听他倾诉了半个多小时的苦水以后说："我只是个卖豆浆的，其他什么也不懂，我就给你说说豆浆吧!"老人接着说："豆浆是用黄豆磨成的，而磨豆浆的黄豆其实是我在市场上没有卖掉的，我把它磨成豆浆。一大半豆浆卖出去了，剩下没有卖出去的豆浆，我把它做成豆腐，让我老婆拿到市场上去卖。那些豆腐也不可能全部卖完，于是，我又把剩下的豆腐腌制成腐乳。经过多次变换，最终我把黄豆全部销售出去了。其实，我的黄豆在数量和质量上都没有改变，只是在销售的时候我让它改变了面目而已。"

听了老人的话，萨拉马戈豁然开朗了：是啊！黄豆可以变成豆浆、豆腐，再变成腐乳，自己怎么就不能变一变呢？他认真分析了自己的情况，毅然选择了写作并把它作为自己的奋斗目标。后来，萨拉马戈在历经许多坎坷、积累丰富人生经验以后，终于获得了巨大的成功，获得了令人钦慕的诺贝尔文学奖。

豆浆铺老人的一番说服，擦出了萨拉马戈的思维火花，改变了萨拉马戈的处事观念。老人能够通过自己亲身经历的事实劝说萨拉马戈，是老人静静地听他倾诉了半个多小时的苦水以后，把握了对象的心理，才找到了非常适合对方心理特征的说服方法。

2. 对内向者——循循善诱

性格内向的人，常常是“沉默寡言”的人，内心世界不容易显露。对这种性格的人进行说服，说服者自己不要夸夸其谈，而必须调动对方的兴致让他开口，“逼”他表态。要明白，性格内向的人不是不说话或不会说话，只是不爱说话罢了。因此，说服者应当循循善诱，慢慢引发他的谈兴进入说服主题。

汉昭帝时，名噪一时的“竹林三杰”——皇甫松父子三人都才华横溢，却隐居梅花山。汉昭帝 14 岁的时候接受大将军霍光的建议，出巡访贤，亲自步入梅花山拜访皇甫松父子。

昭帝在见到“竹林三杰”以后，连发三问，这就是历史上有名的“梅花山昭帝三问”。

昭帝不谈国事，不议朝政，首先问皇甫松：“你隐居在深山老林，见到的鸟雀保准最多，不知你喜欢哪种鸟?”

皇甫松答：“孔雀。”

昭帝又发第二问：“为何偏爱它?”

皇甫松答：“只因它难得开屏。”

昭帝又避开孔雀话题，提出第三个问题：“你知道我今天来干什么吗?”

皇甫松答道：“皇上驾临，野民愿闻旨意。”

昭帝话锋一转说：“告诉你吧，我是专门来看孔雀开屏的。”

学识渊博的皇甫松内心为之一惊，但仍然镇静地说：“我这山洞里难得一见孔雀。”

“错了!”昭帝把两袖一扬说：“我是来请你这只孔雀出山为国家开屏的。”

皇甫松看到昭帝年仅 14 岁，出语竟如此机警，敬贤爱才竟如此心切，便答应携带二子出山。后来，“竹林三杰”果然建功立业，为国家作出了重大贡献。

皇甫松是个隐士（当然，隐士是隐居不仕的人，不一定就是性格内向

的人)，昭帝要劝说他出山为国效力，没有以势压人，也没有夸夸其谈讲大道理，而是用“问答”的办法，循循善诱调动对方的兴致，让他开口，逼他表态。

3. 对好强者——以针对芒

性格好强的人，常常是自尊心强的人。这种人对自己的才能、名誉、地位等看得比较重，常常认为自己在某些方面比别人强。要说服这种性格的人，可以用针尖对麦芒或者以软碰硬的方法。有位富家老姑娘，摆出傲慢架势走进婚姻介绍所，说：“我过孤单单调的生活已经厌倦了，想找一个有教养而又令人愉快的丈夫。这个男人应当能说会道，擅长文体活动，又是消息灵通人士，能使我不出家门也能知晓天下大事。但他又必须待在家里，而且当我不要他说话时，他就应该立刻住口。”

“噢！那很好办，小姐！”介绍人说，“你去买台彩电就是了！”

老姑娘对“情人”的描述，显示了她好强傲慢的心理。介绍人根据老姑娘对她意中人的描述，变异地把“情人”概括为“彩电”——改变了“彩电”这一概念的内涵。这一曲解，针尖对麦芒，既强硬地指出了老姑娘的荒谬，又用出人意料的幽默说服老姑娘放弃这种择偶标准。又如：

在某地的机场售票厅里，许多旅客正在秩序井然地排队购买机票。一位穿戴讲究有着绅士模样的人闯到前面，要求优先购票。他用手指着售票员，脸上挂着唯我独尊的神情说：“你知道我是谁吗?”售票员平静地看了看他，然后大声地对周围的人说：“这位先生有些健忘，已经忘记自己是谁了，需要咱们帮助他。你们有谁可以帮助这位先生一下吗?”周围的人都笑了。那位先生羞红了脸，尴尬地到后面排队去了。

售票员用幽默的“软”，碰烂了那位先生好强的“硬”，把他说服得老老实实到后头排队去了。

4. 对无赖者——以牙还牙

无赖的人常常是一些刁钻、泼辣、不讲道理的人。对这种人有时仅用讲道理的办法去说服难以奏效，如果以牙还牙反而容易叫他改变态度接受

你的意见。

有个无赖借钱不还，债主没法只好告官。这一日，县官开庭审理此案，问："你借人家的钱为什么不还?"无赖答道："老爷，你有所不知，'现在的我'已不是当初'借钱的我'。还他钱的人应当是'借钱的我'，而不应该是'现在的我'。"县官是个糊涂虫，听无赖这么一说，觉得似乎蛮有理，于是宣布无赖无罪，了结此案。回到家，借钱的人越想越气，一气之下竟把无赖打得鼻青脸肿，头破血流。时过几日，无赖的伤好了一点，也到县老爷那里告了那位借给他钱的人。县老爷问借钱的人："你在光天化日之下为什么动手打人?"借钱的人答道："老爷，你有所不知，'现在的我'已经不是'打人的我'，治罪的应该是过去'打人的我'，而不应该是'现在的我'。"县官一听有理也就把他放了。借钱的人以牙还牙果然奏效了。

第二次世界大战时，德军占领了巴黎，两个纳粹军官走进一家旅馆住宿。一进旅店就傲慢地环视四周，说道："这个猪圈，住一宿多少钱?"旅馆老板是一位忠实的爱国者，对纳粹十分厌恶，瞟了一眼，笑着回答说："一头猪 100 法郎，两头猪要 200 法郎!"

傲慢的纳粹军官将旅馆称做"猪圈"，而旅馆老板恰恰从爱祖国痛恨纳粹的角度出发，顺水推舟以牙还牙给其当头一棒。

5. 对自卑者——以动促达

性格自卑的人，常常是对自己缺乏自信的人。这种人对自己个人的能力和品格评价偏低，存有羞涩、畏惧、悲观的情绪。产生自卑感的原因可以概括为两个方面：一方面是自身的特征，如个人的能力、容貌、学历、出身等，的确存在一些不如人意的情况；另一方面，在社会实践中遭受过挫折，如政治上要求进步的愿望得不到实现，事业上受到某种不正之风的打击，或受到某种不合理规定的限制，使得个人才能无法正常发挥；生活上，恋爱、婚姻受挫、家庭或同志关系不和谐等。

一般说来，自卑者在性格上趋于内向，在行为上表现为孤僻，不愿参加群体活动，这主要是怕在群体活动中暴露自己的缺点，会受到别人的讥

笑和排斥。因此，具有自卑性格的人常常将自己的心理隐蔽起来，以求得心理上的安全感。

对这样的人进行说服，可以用“以动促达”的方法进行说服。“动”是鼓动鼓励，“达”是达观，对不如意的事情看得淡、想得开。也就是说，一方面，应当以鼓励为主，不断提升他的自信心。俗话说：“辣椒红，冬瓜大，辣椒没有冬瓜大，冬瓜没有辣椒红。”世间万物都各有特色，人也应当有自己的特色。要使他明白：自己的短处并不一定是坏事，也许就是自己的特色之处，只有相信自己才是战胜自卑、促进成功的办法。另一方面，要引导他正确对待挫折。出现挫折不要退缩，要冷静思考造成挫折的原因，从挫折中吸取教训，明确前进的方向。

有一位男硕士生，工作了 3 年，工作成绩不错，只因为身高是 1.64 米，谈恋爱总不顺利。女朋友对他的一致看法是：学历文凭、工作单位、工作能力都没说的，只是个子能再高 6 公分就好了。因此，小伙子有点心灰意冷，笑容少了，工作打不起精神。团支部书记发现后，给他谈了一次话：

“……身材矮一点并不能成为我们的负担。菲律宾有个将军叫罗慕洛，他的个子只有 1.63 米，比你还矮了 1 公分；但他凭着自己的能力当上了菲律宾的外交官员。他写过一篇文章叫《愿生生世世为矮人》。在这篇文章中，罗慕洛说到了他做矮人的一些体会，讲到做矮人的一些好处，我把其中一段读给你听听：

‘一个人有没有才能，和个子大小无关。反之，身材矮小可能更有好处。历史上许多伟大的人物都是矮子。贝多芬和纳尔逊都只有 1.63 米高，与 1.52 米高的英国诗人济慈和哲学家康德相比，已经算高大的了。

当然，还有一位最著名的矮子是拿破仑。好些心理学家说，历史上之所以有拿破仑时代，完全是拿破仑的身材作祟。拿破仑因为矮小，所以要世人承认他是真正非常伟大的人物。失之东隅，藉此收之桑榆。’

罗慕洛说的话很精彩。这充分说明：一个人只要正确对待自己的身材，“矮、丑”之类的缺陷有时反而还会变成优点。你比罗慕洛还高了 1 公分，身高有点不足就悲天悯人，有必要这样自找烦恼吗？问题的关键是，你要振作精神努力拼搏，干出一番事业。如果沉沦下去，那才是真正

的‘矮人’。”

团支部书记的话，终于让他屏蔽很久的心理恢复了光亮，说服了他振作精神，勇敢地生活、奋斗下去。

苏东坡有一位朋友不幸丢了官位，心里特别不爽。苏轼在《明正》中对这位朋友做了这样的劝勉：

你丢了乌纱帽，有谁的悲伤比得上你的悲伤？有谁会像你的父兄妻子一样悲伤吗？恐怕没有。你自己如此伤心，是因为得失的计较使你陷入迷惑；家人伤心，是因为对你的爱使他们陷入了迷惑。那些与你不相干的人，因为没有迷惑，自然也就没有悲伤了。

迷惑则悲伤，不迷惑则不悲伤。人到底应该以迷惑为正确呢，还是以不迷惑为正确？如果以不迷惑为正确，那么不悲伤才是对的。

其实，即便丢了官，你又何尝会没有快乐呢？要我说，你之所以是你，难道全是你的官衔吗？如果不是，那么，你之所以是你的东西依然存在，那当然值得快乐和庆幸。

现在你不快乐，反而非常悲伤，你的亲人见到你这样，他们也高兴不起来，而你的敌人见你痛苦，他们反倒幸灾乐祸。若你自己对得失采取一种超然的态度，那些因爱你而悲伤，或者因恨你而高兴的人，对你的认识就是皮毛的、很肤浅的了。只有那些知道你之所以为你的东西还存在的人，才算真正深刻地认识了你。

一个人，如果懂得钱财、官位、爵禄这些东西都是身外之物，而不是人最根本的东西，那么，他就可能长久地远离悲哀，与快乐相伴。（《明正》）

苏轼以达观劝人。一般说来，钱被小偷扒了，房子遭了火灾，受排挤丢了官位……谁摊上这些事，都难免会痛苦悲伤。然而事已既成，木已成舟，无法挽回，过分沉溺于悲伤之中是没有用的。俗话说：“留得青山在，不怕没柴烧。”如果我们把钱财、官衔这些东西比做“柴”，那东坡先生说的“丢了官”，其实不就是丢了几根木柴棒子嘛！这有什么值得悲伤不已呢？所有达观的人都认为：丢钱财、丢官位，损失很小，如果因此而忧虑伤害了身体，损失更大。一个人，如果丧了身体或精神，那就会一无所有。没有精神支柱，患得患失，既有的某些东西也会付之东流；富有精神

力量的人能够超越得失，即使失败了也能东山再起。

6. 对偏执者——以迂为直

性格偏执的人，对事情的感觉常常是极度的过敏，思想、行为固执死板，坚持一些毫无根据的怀疑。对别人特别妒忌，对自己过分关心，无端夸张自己的重要性；把由自身原因造成的错误归咎于别人，经常责备和加罪于人。这种人总是过多过高地要求他人，也从来不信任别人的动机和意愿，认为别人存心不良。这种人的人际关系较为紧张，别人对他常常是敬而远之。性格偏执的人对自己的观点比较固执和坚持，别人不容易改变他的观点。

对这样的人进行说服，首先要“不开顶风船，不唱对台戏”，必须想尽办法接近他；其次必须想方设法消除他的疑心；最后要用婉言曲语，避开他的感觉过敏点，说服他改变固执死板的思想和行为。具体说可用“以迂为直”的说服方法。

“以迂为直”，就是不直奔说服目标，采用迂回的战术，用冷静的、足够的耐心，温文尔雅地向着说服的最终目标前进；还要不断地诱发他的需要，并提出有力的证据，让其相信说服者的建议或主张是正确的，但不要触及他可能一定要坚持的那些东西。例如《新序·刺奢》中许绾在劝说魏王的时候，就曾经使用过这种方法：

魏王打算修筑一座高耸云天的中天台，许多大臣都去劝说魏王不要建造。魏王不但不接受劝说，反而下了一道命令：“要是谁再来劝谏我，我就要杀掉他。”许绾听到这个消息，决定冒着生命危险去劝说魏王。于是他扛着镐和铁锹去见魏王。许绾见到魏王说：“听说大王打算修筑中天台，臣愿意添一把力！”魏王见他一介书生，估计帮不了多大的忙，就说：“像你这样的人，能出什么力呢?”许绾说：“我虽然不能出什么力气，但是我能够为您建造中天台出主意。”魏王说：“你有什么主意，就直说吧！”于是，许绾就向魏王献策：“臣听说，天地相隔 15000 里，现在大王要按天地距离的一半来修建，就应该要建造一座 7500 里的高台。既然高台要 7500 里，那么高台的地基就要占 8000 里的土地。没有这样的地基，台是

立不住的。不过，现在魏国所有的土地，还不够筑这个台子。如果大王您一定要建造，就应当先出兵讨伐诸侯各国，把他们的封地全部占有。如果土地还不够，就得出兵去攻打诸侯以外的、四方边远的地区。只有得到了8000里的土地，才有足够做台基的土地。另外，造台的民工要住，还得要有些土地。再说，堆粮食、堆木料也还要土地；说得再远些，造台的人要吃饭，还得有种粮食的土地。只有具备了这么多的土地，您才可以放心大胆地开工。”魏王笑了笑，点头接受了许绾的建议，下令不建造中天台了。

魏王下令“谁再来劝谏我，我就要杀了他”，表明此时的魏王是一个十分顽固偏执的人。为了说服顽固偏执的魏王，许绾使用了“以迂为直”的方法去劝说。他先扛着镐、铁锹去见魏王，表示要支持大王建中天台、要为大王建台出主意，目的是要符合大王的意愿、诱发大王的“需要”；接着，许绾避开自己的说服目标，举出了既符合常理又符合逻辑的一些论据：建造中天台应该要多少土地，而大王实际上占有了多少土地；要补齐土地缺量，应该怎么办。这些分析，既没有触及魏王所忌讳的所坚持的东西，又迂回曲折地引导魏王进入了许绾设计的思路，使得魏王不知不觉、一步一步地跟着许绾的思路进行思考，最后，魏王自动否定了他原先坚持要造中天台的立场。

（三）弄清对方的态度

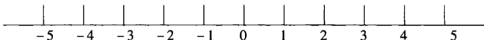
转变“被说服者”的态度，是说服的主要任务。毛泽东在《反对党八股》一文中曾经说过，“射箭要看靶子，弹琴要看听众，写文章做演说倒可以不看读者不看听众么？我们无论和什么人做朋友，如果不懂得彼此的心，不知道彼此心里面想些什么东西，能够做成知心朋友么？做宣传工作的人对于自己的宣传对象没有调查，没有研究，没有分析，乱讲一顿，是万万不行的”。要说服对方改变态度，就必须弄清“被说服者”已有的态度是什么，被说服者已有的态度与说服者的目标态度相距多远，被说服者

对自己已有态度所坚持的程度等。只有弄清了这些问题，才可以采取适当的方法实现说服的目标。

态度的转变从心理学的角度看，就是改变人的态度方向和态度强度。因此，我们要改变对方的态度，就需要从这两方面入手。

1. 改变对方的态度距离

“态度距离”，是指被说服者现时所持有的态度（旧态度）与说服者的目的态度（新态度）之间的差距。社会心理学的研究告诉我们，旧态度与新态度的距离可以做如下图示：



图示中的“0”表示中立态度；负数表示反对的态度；正数表示赞成的态度。以“0”为中心，向左右扩展，与“0”相距的距离越远，赞成或反对的态度就越坚决，反之则不坚决。这些数字表示的具体态度是：

-5=极端反对，-4=坚决反对，-3=反对，-2=一般反对，-1=稍有反对；0=中立态度；5=极端赞成，4=坚决赞成，3=赞成，2=一般赞成，1=稍有赞成。

假如对“是否要占领A高地”，说服者的态度是坚决反对，而被说服者有甲、乙、丙三人，分别是：坚决赞成、中立、一般反对；那么，按照上面所列的十一级态度量表来看，他们的态度量就可以分别是：说服者的态度是-4（坚决反对），“被说服者”甲的态度是4（坚决赞成），乙的态度是0（中立），丙的态度是-2（一般反对）。

这样，我们就可以知道，甲与说服者的态度差距为8级，乙与说服者的态度差距为4级，丙与说服者的态度差距为2级。

被说服者的态度与说服者的态度差距太大，那么说服工作就有可能是长期而艰巨的，因此，在提出说服目标的时候，就应当由小到大，逐步缩小态度差距。美国心理学家弗里德曼曾经做过这样一个实验：他以家庭主妇为对象，想说服他们在自家的院子里竖一个架子。他把实验对象分成两组。对第一组被试，逐步提出要求：先提出在他们家门口挂一块牌子，待

他们同意后，再提出要竖一个架子。对第二组被试，则直接提出在他们的院子里竖一个架子。结果，第一组同意了，第二组坚决拒绝了。用来对付第一组的方法，就有点像是得寸进尺，用小步伐来达到大目标。

这种方法的好处，就是容许被说服者在接受说服的过程中有一个认识过程，使他能够从说服者对事理情势的逐步分析中，逐渐获得一些全新的认识。

美国费城电气公司的推销员威伯，到一个州的乡村去推销电，他叫开了一户富有农家的门，户主是一位老太太。她一开门见到是电气公司的，就猛然把门关上。威伯再次叫门，门勉强开了一条缝。威伯说："很抱歉，打扰您了。我知道您对电不感兴趣，所以这一次登门并不是来向您推销电，而是来向您买几个鸡蛋。"老太太消除了一些戒意，把门开大了一点，探出头，用怀疑的目光望着威伯。威伯继续说："我看见您喂的明尼克鸡种很漂亮，想买一打新鲜鸡蛋带回城。"老太太听到他这样说，又把门开得更大一些了，并问道："你为什么不用你的鸡蛋?""因为"，威伯充满诚意地说，"我的力行鸡下的蛋是白色的，做的蛋糕不好看，所以，我的太太就要我来买些棕色的蛋。"这时候，老太太走出门口，态度比以前温和了许多，并且和他聊起了鸡蛋的事。威伯指着院子里的牛棚说："老太太，我敢打赌，您养的鸡肯定比您丈夫养的牛赚钱多。"老太太被说得心花怒放。长期以来，她丈夫从不承认这个事实。于是她把威伯视为知己，并高兴地把他带到鸡舍参观。威伯一边参观，一边赞扬老太太的养鸡经验，并说，您的鸡舍如果能用电灯照射，鸡的产蛋量肯定还会增多。老太太似乎不那么反感了，反问威伯用电是否合算。威伯给了她一个圆满的回答。两个星期后，威伯在公司收到了老太太交来的用电申请书。

老太太起初的态度十分固执，威伯之所以能够说服她，就在于他在劝说中并不急于求成，而是投其所好，独具匠心地使用了"积分"的方法：一步一步具体而又细致地为对方剖析情势，为其出谋划策，这就一步一步地把双方的心理距离拉近了，促使老太太的态度一点点地发生改变。威伯劝说的效果从小到大，有顺序地不断扩大，直逼预先既定的目标。一个个小目标的实现逐渐积累起来，最终也就非常巧妙地实现了他劝说的大目标：成功地向老太太推销了电。

对态度距离大的人有时可以采取冷却说服的方法。“冷却说服”就是在被说服对象的情绪处在十分亢奋、态度还处在对立的状况下，不要急于进行说服，而是等待一些时间，使其情绪态度冷却以后再进行说服。正如冯远村在《读〈聊斋〉杂说》中所说：“贪名山者，须耐仄路；贪食熊膰(fán)者，须耐慢火；贪看月华者，须耐深夜；贪看美人者，须耐梳头。”[①] 在情绪冷却后，对方比较冷静，就比较容易接受说服者所说的一些道理，说服效果就会更好。

冷却说服有时也表现为“沉默不言”。也就是说，在说服对方的时候如果没有合适的说服时机，可以暂时保持沉默。然而，一味地沉默也并不能达到说服对方的目的，要达到说服目的，就需要在使用沉默方式的时候能为以后的说服埋下伏笔。《史记》和《说苑》中记载，汉武帝的乳母屡次犯事，武帝下决心要处罚她。乳母按照东方朔的指点，对武帝的处罚没有作出任何辩解，只是在离开的时候回头望了望武帝，显出依依不舍的样子。这时东方朔在一旁插话说：傻老婆子，皇帝已经长大了，还要靠你喂奶养活吗？武帝一听心酸起来，就赦免了乳母。

乳母没有被汉武帝杀害，有三点原因：一是汉武帝决定要处罚乳母的时候，乳母保持了沉默没有当面辩说，因为她明白“胳膊拗不过大腿”；二是乳母离开汉武帝时用含情的回望，勾起了汉武帝对乳母旧情的回忆；三是东方朔的插话点出了事情的本质。乳母的含情回望、东方朔的插话是在沉默后的伏笔，也是说服汉武帝赦免乳母的动力。

2. 降低对方的防御程度

“防御程度”，是指被说服对象对自己原有态度的坚守和防御别人颠覆的强度。自我防御的程度会受到认知、环境等多方面的影响。因此，被说服者“防御程度”与“态度距离”之间的关系，不一定是一种对应的正比关系。“态度距离”大，但是由于他的心理、智力、环境等方面的原因，其自我防御的程度不一定特别强，说服的难度也不一定大。

---

① 蒋成瑀．读解学［M］．上海：上海文艺出版社，1998：163.

“防御程度”的强弱与态度形成的类型有一定的关系。要降低其防御程度，需要分清什么样的态度容易改变，什么样的态度不容易改变。一般的规律是：

第一，从小形成的态度不容易改变，因为经过家庭、学校、社会的不断强化，态度已经根深蒂固。反之，则容易改变。

第二，比较简单的态度容易改变。这里的“简单”“复杂”，主要是看他的态度所依靠的事实的多少。如果他的态度所依靠的事实只有一个，并且能够证明其所依赖的事实是假的或者不正确的，那么这种态度就比较简单，就容易说服。如果他的态度所依靠的事实不止一个，那么这种态度就比较复杂，就不容易说服。

第三，对某事物前后一贯的态度一经成为习惯性的反应，则不容易改变。

第四，协调一致的态度不容易改变。人有认知态度、情感态度、行为态度，如果这三种态度没有矛盾，便是协调一致的。协调一致的态度呈现一定的稳定性，要改变就比较困难；反之就容易转变。

第五，能够满足被说服者许多需求的态度不容易改变。

第六，与价值观联系越紧密的态度，越不容易改变。

自我防御强烈的人，常常会强烈地抵制外力对他防御机制的攻击，特别注重保护自己已有的态度以增强自尊感。要改变这种人的态度比较困难，一定要注意说服的方法和技巧，既要打破原来的态度，又要注意不伤害他的自尊心。防御机制较弱的人，则容易受到攻击，易于改变态度。战国时期，齐国大臣张丑被齐国派到燕国去做人质。不久，两国交恶，张丑面临着被杀的危险，只好马上逃命，可他跑到边界却被燕国的军官扣住了。张丑便对这个军官说：“燕王要杀我的原因，是有人向他告密，说我有很多珠宝，其实，那些珠宝早就被人偷走了，可燕王不相信，一直逼我交出珠宝。如果你押着我去见燕王，我一定告诉燕王，是你抢走了我的珠宝，并把那些珠宝吞下肚里。燕王一定会剖开你的肚子，取出那些珠宝。燕王是个顽固的人，你无论怎样分辩，他也不会相信。如果我被杀死了，那么你也是活不成了的。”军官听了他的话，就把他释放了。张丑平安地回到了齐国。

张丑针对军官贪生怕死的心理弱点，编造谎言：军官如果抓了我，你自己的生命也会受到威胁。军官信以为真，就把张丑放走了。如果张丑不根据对象的特点而据实相告，军官是不可能放他走的。

在影响防御程度的诸多因素中，被说服者的认知问题是一个主要因素。因此，要说服对方改变或降低“自我防御的程度”，就要根据不同对象的认知问题采取不同的方法。

对认知能力低的人，可以用借物明理的方法进行说服。“借物明理”就是用对方知道的事情来阐明新的或正确的道理。认知能力低的人，对事物的本质看不清，容易形成错误的观点或态度。要降低或清除他对错误认识的自我防御，就必须把正确的认识用通俗易懂的语言告诉他，“应该这样做，不能那样做”，让他能够在由易到难、由浅入深的认识过程中，降低直至清除他对错误认识的自我防御，达到最终说服的目的。孟母断机教子就是一例：传说孟子小时候厌学，对读书不感兴趣，经常背着母亲不到学堂而到外边玩耍。有一天，孟母正在织布机上织布，见孟轲逃学回家，十分气愤，一气之下当着儿子的面把织布机上的经线割断了，怒斥道：“我辛辛苦苦织布供你读书十分不容易。我这织布机上的布是一丝一线织出的，如今把它割断了，布就织不成了。你读书和我织布是一个道理。学知识也像织布一样，需要一点一滴地积累。你经常逃学就像织布经常割断经线不能织成布一样，以后怎么能够成才呢?”孟轲豁然开朗，受到了教育，不再逃学了。此后孟轲“旦夕勤学”，终于成了大儒。

认知水平比较高的人，思路开阔，思维判断力强。要使认知水平比较高的人改变态度，必须让他充分了解“情况是这样而不是那样”，说清楚“为什么应该这样而不应该是那样”。因此，要说服他们，可以做较为深入、较为复杂的分析论证，也可以使用一些比较专业、比较抽象的词语，也可以进行正反两方面论证。用正反两方面论证，能够让他们感到客观、全面、可信，使他们更容易顺从说服者的态度。

情境会影响认知。因此，也可以用创设适当情境的方法影响认知，降低对方的自我防御程度，达到说服对方的目的。情境是加快或阻滞态度转变的重要因素，因为态度的转变过程不是封闭系统而是开放系统，外部环境的因素会参与到说服工作和态度转变过程中来。任何人都要在一定的环

境中生活。他的喜怒哀乐，他的命运，他的性格，总是要和环境发生千丝万缕的联系。说服一个人，除了要向他输出说服者的思想情感以外，还要利用环境来调动对方的感受，撩拨对方的情思，更快地让对方理解说服者的思想。桓谭《新论》中有这样一个故事：雍门周善于鼓琴。有一次，他去见孟尝君。孟尝君问他："你弹琴，能够使我悲伤吗?"雍门周笑着说："我弹琴是想使你愉快，怎么能使你悲伤呢? 但我替你想想，的确也有很可以悲伤的事。比如，百年之后你的坟上长满了荆棘。放牛的、砍柴的，在您的坟墓上面跳跳蹦蹦地唱起歌来，他们将唱道：'哎，像孟尝君那样尊贵的人竟然也会这样啊!'"孟尝君听了雍门周这段话，不禁悲从心中来，表情显得十分沉痛。这时，雍门周立刻按住琴弦弹了起来。霎时间，孟尝君的眼泪就噗嗒一声掉了下来。

雍门周能够使孟尝君从高兴变为悲伤并掉下眼泪，除了琴曲内容本身带有悲剧性的情调以外，还由于雍门周在弹琴之前说了那一番话。他说这番话，既创造了一个诱发悲情的交际环境，又通过语境的补充作用加剧了悲情气氛的发酵。一个看似不可能实现的说服目标，在雍门周巧设环境之后，居然完全实现了。

在利用情境影响认知、降低对方自我防御程度的时候，还可以让被说服者直接参与到具体的情境中去。心理学的研究表明，一个人投入到具体情境中，如果与他人或群体接触的面越广、越深入，则改变态度的可能性就越大。《战国策·齐策》说道，冯谖在做孟尝君门客的时候，曾经主动要求替孟尝君去薛地收债。出发前，孟尝君告诉冯谖：收完债以后，要用这些债款买一些他家中所缺少的东西回来，可是，冯谖到了薛地合验完债券就把债券全烧了，而且把债款全都赐还了老百姓，然后空手而返。冯谖回来后，孟尝君问他买了什么回来? 冯谖告诉他：我私下认为，您家不缺什么物质只缺少了"义"，所以我用那些债款给您把"义"买回来了。孟尝君获知冯谖买了一个看不见、摸不着的"义"，心里十分不高兴也十分不理解。面对孟尝君的不理解、不高兴，冯谖也没有直接多作解释说明，而是留着让孟尝君以后在实际情境中去体会理解。后来，孟尝君被齐王放回薛地。在孟尝君返回薛地的时候，薛地的老百姓扶老携幼在路上热烈欢迎他。在老百姓热情欢迎的情境中，孟尝君才真正理解了冯谖给他买

“义”的道理。

（四）调适心理关系

说服是一种对话交流，存在着“施加影响”的“说”和“接受信息”的“听”。在一般情况下，要说服对方接受意见，心理距离是一个重要的因素。心理学知识告诉我们：“如果说，人的感知、记忆、想象、思维等都是内部的活动，那么言语活动的一大特点即它是宣之于外的。无论说出的或写出的言语都可为别人所感知、所接受；而且言语只有在为人所感知、所接受的条件下才有实际意义。”[1] 人们在接受信息的时候，其内心都会有一些固有的核心立场或观念。当接受的信息同原有的核心立场或观念相抵触时，信息接受者不是回避就是抵制；当接受的信息是处在自己原有核心立场或观念之外一个“可接受”的范围，接收者或者产生共鸣或者向说服者靠拢。因此，要消除被说服者的心理障碍，使其能够感知和接受，就需要调适说服者与被说服者之间的心理关系。

一般说来，说服双方的心理关系主要有相容、居中、相异三种关系，对不同的心理关系应采取不同的调适方法。

心理关系的调适以相容为宜。只有双方都有相容的心理关系，说服才能产生效果。调适心理关系大致有两类：一是保存性的调控，二是改造性的调适。

1. 保存性的调控

保存性的调控，是要使非对抗性心理关系在说服的过程中，不至于因失控而演变成不相容关系。

对相容的心理关系，应当维持现状，重在加强。相容关系是一种融洽

① 曹日昌．普通心理学：下册［M］．北京：人民教育出版社，1979：4.

性的心理关系，是最适宜说服的一种心理关系，对待这种说服对象的心理调适，应当做保存性的调控，主要是“维持现状、重在加强”，防止心理关系转向。

1935年5月27日清晨，杨成武同志带领全团从安顺场出发，沿大渡河直奔泸定桥，全程320里，上级要求三天赶到。第二天，部队刚出发，军委又命令他们要在29日夺下泸定桥，这就是说，他们一天必须走240里的路程。针对这种情况，部队进行了一些鼓动性宣传，提出的口号是：发扬红四团的光荣传统，向夺取安顺场的红一团学习，坚决拿下泸定桥！行军中，杨成武和总支书记罗华生跑到队伍的最前头，站在一个小土堆上进行鼓动性演讲，战士也高呼口号相互鼓动。行军途中下起了大雨，道路泥泞，十分艰难，杨成武又和团里的领导一起，向党团员和积极分子讲明任务，号召每一个人准备一根拐杖，走不动就拉着走，来不及煮饭就嚼生米、喝冷水。及时而连续的鼓动演讲，把部队炽热的感情不断地点燃提升。这一天，他们除了打仗架桥，硬是走完了240里的行程，创造了急行军的奇迹。

来到泸定桥，他们又在天主教堂召开了夺桥动员大会。大会正在进行的时候，敌人的迫击炮把会堂的屋顶炸了个窟窿，弹片、瓦片直泻而下。杨成武同志乘机大声说道：“敌人来给我们动员了，我们必须立即打过桥去。现在该让哪个连担任突击?”话音刚落，各连都纷纷请战，会堂气氛异常热烈。

夺桥战斗开始了，当突击队员刚刚冲到对面的桥头，西城门突然燃起了冲天大火，敌人企图用火来挡住突击队的去路，进而消灭我军。此时，全团指战员几乎同时高喊：“同志们！这是胜利的关键！冲进去呀！不怕火呀！迟疑不得！冲呀！敌人垮了！”这种鼓动使22名勇士斗志倍增，他们奋不顾身冲杀过去，终于为部队开出了夺取泸定桥的道路。

从这一战斗的过程中我们可以看到，及时而有力的鼓动演讲，对维护和提高士气具有良好的说服效果。

对居中的心理关系，应当防止逆变，促成顺转。居中关系是指被说服者对说服者的说服持居中性的心理态度：或者态度不明朗，或者未表明态度。这种中立对象的交际心理具有很大的可塑性，我们应当竭尽全力促使

他转为顺意对象，阻止他滑向“逆意对象”的行列。

在送家电下乡的时候，有个家电推销员到农村推销洗衣机。他来到一个农户家，看见白发苍苍的老太太正在用洗衣机洗衣服，就走上前去说：“哎呀！您这台洗衣机太旧了，功能太少，洗起衣服来费时费力，该换一台新式的洗衣机了……”不等推销员说完，老太太就产生了反感，反驳说：“年轻人，你说什么呀！这台洗衣机旧是旧了一点，但它很耐用，从进我家门以来就从来没有出过什么故障。我看换新的也不一定好到哪里，我才不打算以旧换新呢！”

过了几天，又来了一个推销员。这个推销员说：“这是一台令人怀念的旧洗衣机，因为耐用，所以对老太太您有很大帮助。”老太太听了非常高兴地说：“是啊！这倒是真的，我家这台洗衣机确实用了很久，旧是比较旧，我倒想换台新的洗衣机！”于是，推销员就拿出洗衣机的宣传资料给他介绍新式洗衣机的性能，并给她提出了参考性的意见。第二天老太太和儿子就来以旧换新，买了一台新的洗衣机。

两个推销员的推销结果不同，就在他们对心理关系采取了不同的处理方法。从他们的心理关系来看，老太太和这两个推销员的心理距离，都是居中性的，第一个推销员由于说话没有注意维持并促其顺转，以致把老太太与他的居中心理关系推到了悖反关系，没有说服老太太购买洗衣机；第二个推销员说话注意了说话艺术，不但维持了他俩原有的心理关系，而且还促使居中的心理关系向相容关系顺转，最终说服了老太太购买了洗衣机。

2. 改造性的调适

改造性的调适是在说服的过程中，经过调节控制，阻止恶变催促逆转，使对抗性的相异心理关系演变成相容的心理关系。相异关系是一种非融洽性的心理关系，是最不利于说服的一种心理关系。心理学的研究告诉我们，一个人在说“不”的时候，他的整个身心处在一种收缩的紧张状态，往往会拒绝他人的任何意见；而当一个人在说“是”的时候，他的心身处在一个开放的松弛状态，往往容易接受他人的意见。因此，要说服对

方就必须对这种心理关系进行改造性地调适，具体方法有三种。

（1）寻找共同性

物以类聚，人以群分。人们总是喜欢与自己相似的人，双方的共同性越多，相处越和谐。人的共性主要有两种：一是群体共性，二是态度共性。

群体共性，是指民族、年龄、性别、职业、阶层等方面存在的共同特点。实践证明，具有群体共性的人，心理距离较小，容易沟通。在说服过程中，如果能够巧妙启动人际间的群体共性，就容易改变说服的对抗性。作家黄宗英在《回忆采访柑橘栽培专家曾勉》中说过这样一件事：

曾勉先生是国际知名的柑橘分类、栽培专家，由于生活坎坷屡遭磨难，性格有些变异。他“不肯接见记者”“不欢迎人去采访”“猜疑心重，好发脾气”，甚至会把人“撵出去”，被人称为是“精神不正常的人”。黄宗英去采访他，刚一坐下，就看见一个“衣服破旧”“鞋上都是泥”的老人“直楞楞闯进来”。“他进门就虎着脸端坐着”，盯着桌上几盘橘子，“用白眦睨打量着”来访者，“眼瞪喉直地厉声问：‘你俚来有甚事?’”采访陷入了僵局。作者一听老人的口音，就立即转换语码，改用老人的温州话问道：“你曾老哦? 吾是黄宗甄格阿妹，吾要写本小书，底末有‘永嘉橘录’，吾勿晓的……，吾来讨教。”黄宗英一转换语码，他们之间的交际距离就马上拉近了；“噢……噢，”老人的脸舒展了，“宗甄格阿妹（宗甄是植物学家——作者注），你瑞安人。吾晓得。”就这样，黄宗英开始了正式采访。在以后的交谈中，他们还不时地交互使用英语和温州话交谈。[1]

态度共性，是指双方在某些立场观点方面具有相同性。选择态度共性对相异心理关系的人进行改造性调适，实质是一种曲线说服的方法。双方在“甲问题”上存在相异性，就选择双方存有共同性的“乙问题”开始，通过激活共性以获得心理接近的机会。

孟子在说服齐宣王弃霸道行王道的时候，就使用过这种方法。据《孟

① 刘焕辉．言语交际学［M］．南昌：江西教育出版社，1996：94.

子·梁惠王上》记载：那时齐宣王有图霸的大欲而无行王政的志向和信心，而孟子要在齐宣王的思想上破其所有，立其所无，的确是一件十分不容易的事情。针对齐宣王好大喜功、爱听恭维话的特点，孟子撇开霸道，对齐宣王大谈王道的话题：他先用“以羊易牛”的比喻，来肯定齐宣王有仁爱之心。孟子使用的比喻浅显确切，说得齐王十分高兴。齐王表示：“夫子之言，与我心有戚戚焉。”齐宣王的心理由排斥转到了相容，为后面的进一步劝说创造了一种与其心理相和谐的气氛，为孟子后面提出自己的政治主张、进一步说服齐宣王铺平了道路。最后，孟子阻止了齐宣王的心理恶变并催促逆转，终于说服了齐宣王。

（2）**利用中介**

相异关系的人，心理大都带有戒备，要克服对方的心理障碍，我们可以利用一些中介来打消戒备，实现关系转变。现代商业赠送样品或优惠券等，都是想通过提供表达好意的中介物品来加强双方联系，达到说服顾客前来消费的目的。

这里所说的“中介”除了“物”以外，也可以是“人”或“事”。当说服者和被说服者对待某问题的立场存在分歧的时候，说服者可以选择一个与被说服者关系比较融洽的第三者代替说服。所谓的第三者，可以是与被说服者具有血缘关系或业缘关系或地缘关系的一些人。利用中介改造心理关系，可以避免“火对火，硬碰硬”，达到成功说服的目的。

蒋介石死的那年，他的小儿子蒋纬国是一个当了14年中将的军人。按规定，若不能提升为上将就得退役，军衔随之取消；若能升为上将，就可以终身为将军。但是他清楚自己的哥哥蒋经国至今丝毫没有要晋升他的打算。蒋纬国既不甘心退役，又不敢直接向哥哥要军衔。于是想出了一个办法。

宋美龄动身赴美的那个早晨，蒋纬国提早赶在哥哥之前去见母亲。那天蒋纬国打破家庭平时的惯例，不穿西装穿军装并且戴上了所有的勋章。他一进门就向宋美龄行了个军礼。宋美龄见他的装束有点反常，心理好生奇怪。蒋纬国一本正经地向宋美龄报告：“因为过几天我就没有资格穿军装了，趁送您赴美的机会，让妈妈再看看我最后一次穿军装的样子。”宋

美龄问："这是为什么?"蒋纬国就把事情简单地说了一下。宋美龄很少过问军队的事情，现在才听说这样的事情，于是反问道："为什么敬之（何应钦）可以继续穿军装呢?"蒋纬国急忙说："因为他是上将，是终身将军，而儿子不是。"宋美龄"哦"了一声表示明白了。

一会儿，蒋经国来了。蒋纬国一见哥哥立刻敬了个军礼。蒋经国见此举动很不高兴但又不便发作，只好说："在家不用拘礼!"此时就在一边的宋美龄就问蒋经国："纬国做军人还行吗?"蒋经国不明白妈妈怎么会问这么一句话，随口答道："他本来就是军人，干得不错!"接着宋美龄又问："既然干得不错，为何还要报请退役手续呢?"至此蒋经国明白了妈妈发问的缘由，可又不好反驳，所以只好回答说："他中将期限到了，还没有升为上将。不过，我会马上交代他的提升事宜。"

就这样，蒋纬国借助宋美龄由中将升上了上将。蒋纬国若不借助中介就不可能说服蒋经国，退役也就在所难免。

借助"中介"除了借助"人"以外，也可以借助"事"。当然，用来做中介的事情，必须与需要说服的事情存在一定的联系，并且能够把说服活动纳入其中，使说服能够依托事件顺利运行。

一合先生写的报告文学《灵与肉——李真的堕落和忏悔》，说到唐山市检察院检察长陈晓颖审讯河北贪官李真，因为李真死不开腔，在说服李真开口交代问题时，有下面一段情节：

陈晓颖意识到不能盯得太紧，应该随便聊聊，放松一下了。先谈超声波，又谈黑洞。够现代的吧? 但陈晓颖说，老子早就明白这个道理了，早用哲学思想把这都概括进去了。是吗? 当然。大音希声、大象无形，不就是指的这个吗? 你能听到超声波吗? 你知道黑洞什么样吗? 还有大智若愚、大器晚成，都是老子说的。李真说，老子真不简单，中国文化源远流长。我信易经，也信测字。这时候李瑛插嘴说，我们陈组长就特别会测字。李真说，是吗? 那给我测一个。

"测个什么字呢?"李真显出发愁和悲观的样子，"我都押到外省了，河北都不管我了，怕有人救我。那么你就给我测个'外'字吧!"

陈晓颖思忖片刻说道："从左边看，你的政治前途已经夕阳西下；从右边看，你的生存命运还是吉凶未卜。"

李真垂头丧气地说："情况很不好是吧?"

陈晓颖说："但这就是你目前的处境，真实处境。"

"能不能有所改变——从字儿上看?"李真问。

"那咱们试一试。"陈晓颖说，"如果下面加个'口'，也就是说给你一张嘴，让你说，让你狡辩——你108天都在用这张嘴狡辩，那么，这个字念什么呢?"

"念'咎'，咎由自取的'咎'。"李真说。情绪很不乐观。

"这就是说，尽管你怎么狡辩，也是难辞其咎。"陈晓颖说。

李真说："那我要不说，不开口呢?"

"很好，那我们就把这个'口'藏起来，加一个盖儿。"陈晓颖说，并拿起笔来，在"外"字上面加上一横，"这念什么?"

"死。"

"对，死路一条。"

李真非常沮丧了，"难道我就没有活路了吗?"

陈晓颖说："不，死路只有一条，你不要走它就是了。所以你不能把'口'藏起来，还要说话，只是不要狡辩，而要坦白交代问题。"

"那不还是咎由自取吗?"李真说。

陈晓颖说："当然，因为整个事件都是你咎由自取，不能推给别人，但现在可以凭你这张嘴怎么说的，来决定咎由自取是取得多些，还是取得少些。狡辩那就取得多些，罪责加重了，坦白，那就能少取一些，减轻罪责。所以你开口交代问题，说得越充分，越彻底，对你越有好处。"

李真说："还有'省'呢，我被押到外省，现在刚刚测了一个'外'，再测测'省'。"

陈晓颖一笑说："这就很简单了，'少''目'。"

"怎么解释?"

"这是一个警告。"

李真不明白。

陈晓颖说："交代问题，开口说，说少了不行，得多说，说少了就变成了少目，没有眼睛了，瞎了。也就是说，这盘棋让你走瞎了，失败了，乱了套了，本来可以有一个相对比较好的结局，但是因为你少说，而变得

不可收拾了，所以你要多说。”

不怕千招儿巧，只怕一招儿绝。李真沉默良久，然后调整了一下坐姿，长出了一口气：“我说了吧！”

陈晓颖在审讯过程中，敏锐地发现：测字活动与自己的说服意图能够建立起联系，因此就巧妙地依托“析字”一事进行说服。陈晓颖巧用析字一事，既能转移李真对抗审问的注意视线，又能说服他不要抗拒不言，必须开口交代问题才会有一个相对好的结局。

（3）利用比喻

当说服遇到对方心理反弹的时候，可以使用比喻激起兴趣，获得心理接近的机会。有个私营企业，力量比较雄厚，想兼并另一家公司，以图把事业做大。但他担心公司其他人反对，于是对身边的人说：“谁要反对，我就开除谁!”这样也就没有人敢于向他指出兼并的冒险性。其实，老板只看到了自己的实力，而不清楚那家公司是个空壳公司，如果兼并了肯定会把自己的公司拖垮。面对老板的固执，许多人不敢说话。

有一天老板的助手到老板办公室汇报工作。闲谈之余，助手向老板问了一个问题：“老板，昨晚我妻子给我讲了一个‘螳螂捕蝉黄雀在后’的故事，可我思考了很久，就是没有弄明白故事的意思，您能否给我点拨点拨。”老板回答说：“真笨！那是说一只螳螂盯上了一只蝉，想吃掉它，可是螳螂不知道自己后面还有一只饥饿的黄雀想吃它；而黄雀呢，后面还有一个小孩要想弹弓打它。虽然三个小动物的处境都非常危险，但它们也只注意到自己的强大和眼前的利益，忽视了长远的利益和别人的强大……”讲到这里，老板停住了。助手恍然大悟地说：“原来故事告诉我们，做事不能只瞻前不顾后呀!”这时老板似乎明白了什么，助手见老板不那么强硬了，也就把兼并的事情给他分析了一下。老板终于明白了助手的意思，放弃了不成熟的兼并计划。助手借用“螳螂捕蝉黄雀在后”的比喻，改造了老板相异的心理关系，说服了老板。

（五）语言暗示

语言是心理暗示的一种符号。某人到医院就诊，诉说身体如何难受，而且身体日渐消瘦，精神日见颓丧，百药无效。医生检查后发现此人患的是“疑病症”。于是，建议他去看心理医生。心理医生对他说：“你患的是某某综合症。正巧，目前有一种特效药刚试验成功，对你的病症非常适合，注射一支，保证三天康复。”打针三天后，求治者果然出院了。其实，所谓的特效药，只不过是一支极普通的葡萄糖，真正治好病的，恰恰是医生的语言暗示！

说服别人既不触逆鳞，又能使对方心领神会，就需要说话者绕开禁区，避凶求吉、避俗求雅，避刺激、求平和，语言暗示就是一种很好的方法。

语言暗示是利用一定的语言背景或条件，使话语产生言外之意，让人通过联想，把握说话者那些没有直接说出的真情实感，使被说服者能够按照一定的方式行动或接受某种信念与意义。语言暗示可以不露声色地影响对方，避免生硬的说教引起对方的逆反心理。如何进行语言暗示？下面介绍五种方法。

1. 息息相关

事物、事件都是互相联系的，常常互为因果、互为条件。当谈及某种原因或条件的时候，人们自然会想到某种结果；当谈到某种结果时，人们自然也会想到引起这种结果的某种原因或条件。因此，利用事物这种息息相关的特点说话，就可以取得委婉暗示的效果。下面两位画家的对话就是这样。

甲说：“我昨天参观了画展。”

乙说：“感觉怎样?”

甲说："告诉你吧，画展办得很成功。前来观看的人挤得水泄不通。我唯一能看的也就是你的那幅画！"

乙说："老朋友，谢谢您的美言！其他画家的画画得怎样?"

甲说："我压根儿就没有看！那些人的展画前面全都挤满了人，任我怎么挤，最终还是没有挤进去……"

画家甲通过陈述具有因果关系的事情（我唯一看到的只是你画的那一幅画，因为别人的画看的人多我挤不进去，而你的展画前却没有人），既给足了面子，又委婉地暗示乙：你送去参展的画不怎么样，挂在那里根本没有人欣赏。

一个年轻人刚刚从哈佛大学毕业，一想到自己毕业后的辉煌未来，就兴奋不已。他上了一辆出租车，司机问道："你好！小伙子要去哪儿呀?"

"我是哈佛大学 2009 届毕业生，刚刚毕业，我只想出来好好看看这个世界，看看这个世界将会给我带来什么样的好机会。"年轻人兴奋地说着。

司机回过头，握住年轻人的手说："祝贺你从哈佛大学毕业了！我叫米奇，是哈佛 1989 届的毕业生。"

司机巧用事物的相同性进行暗示，委婉地告诉这个年轻的校友：我俩都毕业于哈佛大学，在金融危机的冲击下，你别那么兴奋，我的今天就是你的明天！

2. 声东击西

唐朝杜佑《通典·兵六》说："声言击东，其实击西。""声东击西"是使对方产生错觉、以奇制胜的一种战术。表面上或口头上嚷着攻打这边，实际上却是攻打那边。比如：

星期天上午，乔尔戈尼两夫妻正在家看电视，忽然传来一阵敲门声，乔尔戈尼对妻子说："我敢打赌，准是隔壁布鲁格这家伙来了，我们家一半的东西他都借过。"

"我知道，亲爱的，"妻子答道，"可你为什么每次都向他让步呢? 你不会找个借口吗? 这样他就什么也借不走了。"

"好主意。"乔尔戈尼去开门。

"上午好！乔！"布鲁格说，"非常抱歉，又来打搅你了。请问您今天下午要用修枝剪吗?"

"真不巧，"乔尔戈尼答道，"今天下午我要和妻子一起修剪苹果树。"

"果然不出我所料，"布鲁格说，"那么你一定没时间打高尔夫球了，把您的高尔夫球杆借给我，您不会介意吧?"

布鲁格要借的是"高尔夫球杆"，却故意绕开本意说借修枝剪。他声东击西又一次让乔尔戈尼无言以对。

声东击西可以通过讲故事的方式，让对方在理解故事内容以后理解讲故事者的真正本意。讲故事一定要注意故事的本质意义与要表达的真实意思之间的相似性。

富兰克林和杰弗逊都是美国的开国元勋。杰弗逊是美国《独立宣言》的起草人，他当年风华正茂，文采过人，最不喜欢别人对他写的东西品头论足。当他把起草好的《独立宣言》交给委员会后，就坐在会议室外等待审查通过。可是，他等了很久也不见回音，就显得很不耐烦了。坐在他身边的富兰克林发现后，担心这样下去会发生不愉快的事情，就拍拍杰弗逊的肩膀，给他讲了下面这个故事：

有位叫约翰·汤普生的年轻朋友想开个帽店，他觉得一块醒目的招牌对鞋店的生意会有好处，于是设计了这样一块招牌："约翰·汤普生帽店——制作和现金出售各式礼帽"，下面还画了一顶帽子。事后，他得意地拿着这个设计去征求各位朋友的意见。

第一个朋友看了就不客气地说："帽店"一词与后面的"出售各式礼帽"意思重复，建议删去；第二位朋友则说："制作"一词也可以不要，因为你刚开业，顾客并不是因为帽子是你制作的就来买，他们所关心的是帽子的质量和样式，而这些需要他们亲自看到才行；第三位朋友说："现金"两字实在多余，因为本地市场习惯用现金交易，从不赊销。约翰·汤普生接受了这三位朋友的意见，把招牌修改得只剩下"约翰·汤普生出售各式礼帽"和那个帽子图画了。

第四位朋友看到招牌剩下的词，还是不满意，说："出售各式礼帽?谁还会指望你白送吗? 留'出售'那样的词有什么用?"他提笔把"出售"划去，想了想，又把"各式礼帽"也一并"砍"掉了，理由是"下

面不是画了一顶帽子嘛”！

帽店开业了，来往顾客看见招牌上醒目写着“约翰·汤普生”几个大字，下面是一顶礼帽的新颖图样，大家都异口同声称赞这个招牌做得好。

听完这个故事，杰弗逊先生明白了老友的意思，他那自负、焦躁的情绪终于平定下来了。后来，“宣言”草案经过众人的精心修改，果真更加完善，成了内容深刻、语言完美的不朽文献，对美国革命起到了巨大的推动作用。

富兰克林表面上是在用讲故事来打破沉闷、消磨时间，实际上是声东击西，暗暗劝说杰弗逊要正确对待别人对他写的东西品头论足，劝说他一定要相信：《独立宣言》经过委员会的修改，一定会像“约翰·汤普生”帽店的招牌一样，越改越好。富兰克林用讲故事的方法声东击西，远比用生硬、苍白的说教要生动风趣得多，而且这种劝说更能给杰弗逊留下深刻的印象，效果更好。

3. 若即若离

若即若离就是让说出的话语与实际需要表达的真实意思保持一定的距离，似近非近，似离非离，像打擦边球那样沿着禁区底线行走。“话说三分，意在言外。”用这种方法说话，能够拓开语言表达的空间与深度，取得“隔纸探影”的艺术效果。

若即若离可以抓住现象的模糊性去说服对方。据说，伊索的主人萨安素和别人打赌说：“这件事情，如果我赌输了，我愿意把海水喝干。”结果，萨安素输了。对方强烈要求萨安素兑现自己的诺言。萨安素根本兑现不了诺言，只好求法于伊索。伊索告诉他说：“你可以要他们先把海水和河水彻底分清，并且要保证海水里没有一点点河水。如果他们做到了这些，那你就可以把海水全部喝干。”萨安素按照伊索的话行事，果然把对方弄得哑口无言。

伊索巧妙地抓住了事物与事物之间存在的这种模糊现象——大海里的水有来自江河的水，而且要把海里的水分出河水和非河水根本是不可能的事情，用若即若离的方法针锋相对、以毒攻毒，打了一个漂亮的擦边球，

帮助主人巧妙地说服了对方，摆脱了困境，取得了转败为胜的效果。

若即若离，可以用宽泛的话语代替意义具体明确的话语。据说，美国前总统威尔逊，在任新泽西州州长时，曾经接到华盛顿的电话说，他的朋友、新泽西州的议员逝世了。几分钟后，他又接到新泽西州一位政治家的电话。“州长，”那人结结巴巴地说，“我希望能代替他的位置。”

“好吧，”威尔逊慢吞吞地说，“如果殡仪馆同意，我本人也是完全同意的。”

威尔逊和那位政治家之间的精彩较量，实际上就是用若即若离方法——“用宽泛代具体”的巧妙较量。那位政治家为掩饰自己想当议员的野心，没有直接使用单义的具体话语来明白表露自己的心思：“议员已经死了，我想接替他担任议员”；而是使用“多义取代单义”的模糊策略向州长要官。“位置”是多义词，既可以指“地位”——议员的官位，也可以指“所在或所占的地方”。威尔逊对政治家所说的“位置”当然明白它的含义，只是对他希望接替死者官位的要求一时难以表态，才故意“装聋卖傻”，选择了对方的多义语词“位置”的后一种含义（所在或所占的地方）。威尔逊将计就计，说得对方哭笑不得，发怒不得，为自己脱离尴尬找到了一个恰当的台阶。

4. 反差对比

反差对比，就是摆出具有反差性的事物或情况，让对方通过对比权衡后，接受说服者的意见。《读者文摘》1985 年第 11 期就有这样一篇短文：

有位青年常常对自己的贫穷发牢骚。

“你具有如此丰厚的财富，为什么还要发牢骚?”一位老人问。

“它到底在哪里?”这位青年人急切地问。

“你的一双眼睛。只要能给我一只眼睛，我就可以把你想要的东西都给你。”

“不，我不能失去眼睛!”青年人回答。

“好，那我就要你一只手吧！为此，我可以用一袋黄金作为补偿。”

“不，一只手我也不能失去!”

“既然你有一双眼睛，你就可以学习；既然你有一双手，你就可以劳动。现在你自己看到了吧，你有多么丰厚的财富啊!”老人微笑地说。

这位老人可算是一位优秀的政治思想工作者，他没有摆出一副训斥人的架势，而是利用反差说服的办法说服青年人：用双眼双手与独眼单手作对比，通过两种不同情况下不同生活质量的反差比较，启发青年人认识这样一个道理：自己有双手双眼是幸福快乐的，不必牢骚满腹！应该利用它们去创造财富，只有这样才能拥有丰厚的财富。

利用反差对比方法的时候，一定要注意对比对象之间的落差，落差越大，说服的效果越好。

有位与经理关系非常不错的雇员，常常因为喝酒而迟到。有一天下午，在快下班吃饭的时候，经理把他叫到办公室，问道：“今晚你有没有空？下班以后有没有人约你?”雇员满以为经理要请自己喝酒了，于是喜出望外，不假思索地回答说：“有空，没有人约我。”经理说：“既然这样，那你今晚就早点睡觉吧，这样，明天你就不会迟到了。”

按一般的经验，在下班吃饭的时候，如果有好朋友要打听自己是否有空、是否有他人相约，人们通常都会把这种询问当成是对方要请自己吃饭的前兆。以往的这种经验，就暗暗为人们的心理发展预示了一种轨迹。可是，当经理把话说完以后，雇员才猛然发现，现实并不是这样：经理不是要请自己吃饭，而是在规劝自己不要迟到。以往的经验和眼前的现实发生了很大的错位，让人显出了会心的微笑。这微笑声，自然可以使他深深体会到经理话语里柔中有刚的深刻含义，衷心佩服经理迂回曲折的说话艺术。

5. 假此济彼

假此济彼，就是不直言正意，而是假借述说某些与正意相关的事情，让对方透过这些语言的暗示，经过思索而悟出说服者的真正意图。

古时候有个人家丢了一块肉，婆婆怀疑这块肉是自己家的儿媳妇偷吃了，于是把儿媳妇赶出了家门。儿媳妇平时为人厚道，与邻居关系也非常不错。当儿媳妇离开的时候，邻居劝她“在路上不要走得太快，你家婆婆

一定会追来把你接回去的”。不一会儿，邻居老太太拿了一团专供点火用的麻绳来到了这个儿媳妇的婆家，对她的婆婆说：“昨天晚上，一群狗在我家门口拼命争吃一块肉，结果一只小狗被咬死了，我来你家接个火去炖狗肉吃。”婆婆一听，方知错怪儿媳妇了，就赶紧跑出门，追赶儿媳妇去。(作者注释：中国过去把“火柴”叫“洋火”，因“火柴”紧张之故，村民为节省火柴，常常会用纸媒、麻绳等，到先生火的人家去接火。)

“直道好跑马，曲径可通幽。”邻居老太太去说服婆婆，话语中并无半丝与说服有关的事，但婆婆却完全接受了邻居太太的意见。原因就是邻居用“假此济彼”的语言暗示法，明白地告诉婆婆，昨晚发生的事是“狗吃了肉”而非“人（媳妇）吃了肉”。邻居那位老太太如果正儿八经地去直接说服婆婆，效果恐怕远不及此。

要正确使用“假此济彼”说服法，关键要设计好“此”，并且要巧妙地使“此”与“彼”建立联系。

三国时候，蜀国发生了一次严重的旱灾。为了避免浪费粮食，蜀主刘备下令全蜀国禁止酿酒，并且要处罚酿酒者，要彻底销毁所有的酿酒器具。对于这个苛刻而荒诞的决定，人们敢怒不敢言。有一天，简雍陪同刘备游玩，看见前面有一对男女，就悄悄地告诉刘备：“这对男女互相勾搭定要行奸了。为纯风气，请您下令侍从把他们抓起来，杀掉!”刘备不解其意，好奇地问道：“你怎么知道他们要行淫呢？你是由哪里看出的?”简雍笑了笑说：“这还有什么疑问吗？因为他俩都有行淫的器官呀！这和你所规定的禁止酿酒就要处罚酿酒者、就要销毁所有酿酒器具，是同样的道理啊!”蜀主一听，哈哈大笑，立即下令撤销原先的命令。

简雍进谏的巧妙在于他能够巧妙设计出“此”，而且巧妙地抓住了“此”（有性器官的那俩男女会行淫，会败坏社会风气）与“彼”（会酿酒的人、有酿酒器具就会酿酒，就会浪费粮食）之间相似性的联系，最后轻轻点破，刘备自然就豁然开朗，理解了简雍的正意。

四、从情感上说服

语言能使演说者左右他的听众，并强行代替他们做出决定。语言能激起最强烈的情绪，促使人的一切行动。

——[奥地利]弗洛伊德

天下最神圣的莫过于感情。用理解来引导人，顶多能叫人知道哪件事应该做，哪件事怎样做法，却是被引导的人到底去做不去做，没有什么关系；有时所知的越发多，所做的倒越发少。用情感来激发人，好像磁力吸铁一般，有多大分量的磁，便吸引多大分量的铁，丝毫容不得躲闪。所以情感这样东西，可以说是一种催眠术，是人类一切动作的原动力。

——梁启超

从情感上说服，是指说服者利用自身的情感力量去影响或打动被说服者，或者利用某种方法激发被说服者的某种情绪或情感，促使被说服者停止或改变原有的行为、态度，接受说服者的劝说。

人是有情感的动物，沟通自然就是思想和情感的交流。从交际的最高境界来看，只有具有情感的交流，才能把人真正融为一个亲密的整体，才能真正把“说服”上升为一种美的劝导。梁启超在《中国韵文里头所表现的情感》中说：“天下最神圣的莫过于感情。用理解来引导人，顶多能叫人知道哪件事应该做，哪件事怎样做法，却是被引导的人到底去做不去做，没有什么关系；有时所知的越发多，所做的倒越发少。用情感来激发人，好像磁力吸铁一般，有多大分量的磁，便吸引多大分量的铁，丝毫容不得躲闪。所以情感这样东西，可以说是一种催眠术，是人类一切动作的原动力。”[①] 马克思说：“激情、热情是人强烈追求自己的对象的本质力量。”[②] 齐白石在赠艾青的画作“樱桃园”中题诗说：“若教点上佳人口，言事言情总断魂。”要使人信服，光有理有据还不够，还必须把真挚的情感融入其中，这样才能使说服之理入耳入心，使对方对你所讲的道理产生喜欢和热爱。

在说服中，我们如果遇到论证难度大而被说服者对此又有比较牢固的相反态度时，那就应当先用丰富生动的材料、恰当的语调等手段，煽动对方的情感，等待对方的态度发生变化，再给予理论论证，使新的态度系统进入其脑，固化在心。有则寓言说：

有母好麻将者，呼朋党，博于己室，其长子怒，以雄辩理论劝谕，长

① 梁启超．梁启超讲国学·治国学杂话［C］．北京：中国传媒大学出版社，2008：198－199.

② 马克思恩格斯全集：第25卷［C］．北京：人民出版社，1979：169.

逾半日，其母笑博如故。次子前，低声谓母曰："儿在校遵母训，在家听母言，他日儿效母博，请勿怪焉。"四语甫毕，母悚然惧，抚其背曰："吾儿言简而义重，母知过矣。"遂绝博。

两个儿子都极力规劝母亲诫博戏，但劝说效果大相径庭。长子"怒"而谕理，虽长劝半日有余，但他的母亲仍然"笑博如故"；次子"低声谓母曰"，巧妙地利用语音因素，用温和轻柔的语调，先动之以情，后劝之以理，结果，"四语甫毕"就立即产生了"母知过，遂绝博"的效果。这一得一失清楚地告诉我们：说服要晓之以理，就得先动之以情，只有把思想融合在情感里，把情感消融在思想里，使语言既有"情化的理"，又有"蕴理的情"，情通理达，语言才能打动人。情感说服，可以从情感感受、情绪感染两方面进行。

（一）情感感受

黑格尔说："我们简直可以断然声明，假如没有热情，世界上一切伟大的事业都不会成功。"[①]。情感感受是利用情感的传导性和影响力打动对方，达到说服目的的一种方法。如何运用情感感受说服人？下面分别从说服者和被说服者的角度介绍两种方法。

1. 将心比心

将心比心，是拿己心比他心，依自己的判断和感受去推求他人的感受。"以我今朝意，想君此夜心。"（白居易：《初与元九别后忽梦见之及寤而书忽至》）将心比心是一种理解，强调的是重视人情，具有同情和友好的情感色彩。亚当·斯密认为同情是一种 Fellow - feeling（同伴之情），诸如对别人困苦的悲哀以及对别人成功的兴奋；认为同情产生于想象："即

① 黑格尔．18 世纪末—19 世纪初德国古典哲学［M］．北京：商务印书馆，1975：447.

通过想象把自己放在别人的境地中，进而体会到别人的感情”。[1] 心理学的“求同策略”告诉我们，在说服中，如果说服者能够从对方的角度考虑问题或商量问题，就可以收到事半功倍的效果。汽车大王福特在总结说服经验的时候说过，“假如有什么成功秘诀的话，那就是设身处地地替别人想想，了解别人的态度和观点”。

用将心比心来说服人，首先应当摆正交际关系。在说服过程中，每一个人都有一个角色定位。如果角色定位不妥当，说服就很难成功。为了使被说服者能够同情或理解说服者的观点，说服者与被说服者之间的关系不应该是居高临下的上下长幼、领导与被领导的说教关系，而应该是平等关系。如果双方能够互换角色，多站在对方的角度考虑问题，效果就会好些。“人同此心，心同此理。”互换角色后，说服者与被说服者之间就会产生相容的心理关系，为说服顺利深入地进行奠定良好基础。

其次要尊重别人。苏联教育家马卡连柯说过，“尽量地要求一个人，尽量地尊重一个人”。说服者能够真诚地尊重被说服者，说服的话语就会有亲和力，就能产生出“情动人服”的良好效果。《爱情婚姻家庭》2007 年第 3 期上有篇文章说了这样一件事：

在 2005 年秋季的一天，有两个失落的少年在加州的一个林场里玩，恶作剧地点燃了那片丛林，他们想象着消防警察们灭火时的慌乱和焦灼，得意不已。他们却万万没有想到，因为这一次火灾，一名消防警察在扑救火灾的时候不幸牺牲了。

这名消防警察才 22 岁，在全力以赴地履行自己的职责时，他被浓烟熏倒后烧死在丛林里头。更让人伤痛的是，这名消防警察早年丧父，是母亲独自将他抚养长大的。成长的过程充满艰辛，他常常对母亲表示，成人后要好好地回报她。而这正是他参加工作后的第一周，连第一次薪水都没领到就……

在查明这是一起蓄意纵火案后，整座城市的人们顿时愤怒了，市长表示一定要将罪犯抓捕归案，让他们接受严厉的惩罚。警察开始四处追捕，那两名被列入嫌疑人的少年的头像也开始出现在各个角落。

---

① 孙维民．情感心理学［M］．长春：吉林人民出版社，2007：289.

而这一切都不是这两个少年最初想象的，他们只能惊恐地离开这座城市，四处流窜。听着来自四面八方的愤怒的声音，他们陷入深深的悔恨、无奈和恐惧之中。

除了这两个少年，媒体的目光更多地投放到那位警察的单身母亲身上。但是当她说出一番话后，所有人都震惊了。她是这样说的：

“我很伤心地看到我的儿子离开了我，但是我现在只想对制造灾难的两个孩子说几句话—— 你们现在一定活得很糟糕，很可能生不如死。作为这个世界上最有资格谴责你们的我，我想说，请你们回家吧，家里还有等待你们的父母。只要你们这样做了，我会和上帝一道宽容你们……”

那一刻，全场的记者都无语了，没人想到这位刚刚失去儿子的母亲居然会说出这样的话，他们以为等来的声音会是哀伤，或是愤怒，没想到竟然是宽恕！

而人们更没有想到的是，这位母亲发表讲话后的一个小时，在邻城一个小镇的一家旅馆里，两名少年投案自首了。

两名少年告诉警察：就在那位母亲发表电视讲话的那天下午，他们因为承受不了这么巨大的社会压力而购买了大量安眠药，准备一道离开这个世界。但就在这时，他们从电视里听到了那位母亲的声音。他们顿时泪如雨下，而后将安眠药丢到一边，拨通了警察局的电话……

现在这两名鲁莽的少年已为人父，他们会时常领着自己的孩子去看望那位可敬的母亲，那已经是他们心灵上的另一位母亲。[1]

“润物三月雨，催花六月风。”警察母亲的话之所以会这么灵验，首先就在于她带有同情心，尊重了这个少年及其父母。警察的母亲不忍心让这两个少年的父母也像自己一样承受失去儿子的煎熬，她没有用居高临下的语言去训斥、指责对方的不应该，而是站在对方的利益上，用善良的语言说：“请你们回家吧，家里还有等待你们的父母。”就是这种期望善良和尊重的语言，感动了两位少年的良知，使他们结束逃亡、放弃自杀、主动投案。如果这位母亲不使用将心比心的方法，而是用训斥或强硬的语气谴责放火少年，那么这个悲剧故事就不会以这样温馨的结局收尾；如果这个警

---

① 张翔．宽容是一种拯救［J］．读者，2007（11）．

察的母亲当时说出的是另一番话语，那么这两条鲜活的生命就将从此逝去，警察的母亲也就会永远陷入孤寂之中。

将心比心的方法常常有两种：

（1）现实型的将心比心

现实型的将心比心，是将现实交际中的说服者、被说服者之心相置换。它有两种情况：

第一，站在听者立场说服人。比如：某连准备把一名战士调到饲养场去养猪，但这名战士自从探家回到部队以后，就一直闹着要复员，不愿去养猪。原因是他家已经向银行贷款10万元，打算办个养猪场，要他回去管理猪场。听说组织上要调他去猪场，他想，在部队不学技术去养猪，还不如到家里养去。针对他的思想，不少的人找他谈话并批评他，都没有使他改变念头安心服役。有一天，指导员找他谈话，一见面就开门见山地说："你想回家办养猪场，靠劳动致富，有志气，我支持你！"这位战士一听，乐了，十分高兴地问："指导员，您同意我走了？"指导员一笑，接着说："你知道猪场怎么管理么？养猪有哪些现代化的技术？经济合同应该怎么签署？这些你都懂么？"当这位战士不停地摇头的时候，指导员接着又讲了一个战士在部队两用人才学习班如何自学成才、复员后又是如何利用在部队学到的知识和技术成了地方一名企业家的事迹。最后，指导员说："要是我是你，我就不走，咱部队有个现代化的养猪场，你可以到那里去现场学习。如果你现在就回去办养猪场，办砸了，后悔可来不及了。"战士一听，茅塞顿开，愉快地接受了指导员的意见，奔赴了新的工作岗位。

指导员的说服之所以能成功，就在于指导员没有摆出一副居高临下的领导姿态去教训人批评人，而是以平等的同志情、战友情的口吻，既指出要办好养猪场必备的几个条件，又把自己当成是这个战士，并从这个战士的角度说"要是我是你，我就不走，咱部队有个现代化的养猪场，你可以到那里去现场学习"。这就使战士觉得指导员说的话，是"设身处地"、真心实意为自己的利益考虑的，于是就愉快地走向了新的工作岗位。

第二，站在说者立场理解人。让被说服者从说服者的角度来理解说服者的观点。比如刘向《说苑·奉使》中有这样一例：

战国时，越国使者来到梁国。衣冠之邦的梁人看不惯那异邦使者的模样，下令："客冠（戴上帽子），则以礼见；不冠，则否!"越国使者平静地说，我们越国也是天子所封，不能住在中原，乃住在海边。我们剪短头发，身刺花纹，从不戴帽子，是模仿龙王的子孙。没想到贵国发出这么一道命令。假如贵国使者来到我国，我国也下令使者必须剪除头发，彩绘身体，然后才接见，那贵国以为如何?"意而安之，愿假冠以见；意如不安，愿无变国俗。"——你们安于剪头发，我愿借顶帽子来戴；不安，请不要改变我国的风俗。最后"梁王闻之，披衣以见"。

越国使者说清楚了越国风俗的来源，能够让梁国设身处地地想想那个既无理又无聊的要求，是损人而不利己的。越国使者说的话能够诱导梁国人站在越国一方考虑，终于消除了隔阂。

用变换角色的方法劝说比自己地位较高的人，效果也比较好。美国有一位陆军上将，在回忆青年时代报考西点军校他是如何说服别人的时候说：那时候青年人要报考西点军校，按照规定必须持有当地社会名流的推荐信才能够报考。但是，他当时根本就没有这样的人事关系。于是，他只好硬着头皮去劝说名人帮忙。那时他设计了许多劝说名人的劝说辞，最后他选择的劝说辞是："先生，如果您是一位渴望进入西点军校的优秀青年，您会怎么样呢?"就是这一句关键的劝说辞，使劝说获得了极大的成功。那些接受过他拜访的名人，竟然在他这一句话的劝说下，没有一个不被它所打动，没有一个不欣然为他写下推荐信。

他的说服能够成功，就在于选择的劝说辞能引导被说服者站在说服者的立场去理解说服者的处境，使其能够产生"将心比心"的说服效果。

必须注意的是，运用"将心比心"需要了解对方，才能找到适当的切入点。有位女知青"文革"时在农村插队生下了一个女孩，因某种原因，她把小女孩寄养在农村，自己回城了。15年后她才到农村来认回自己的女儿。可是，女儿并不原谅妈妈的行为。妈妈苦口婆心向她解释：我那时返城后本想立即回来接你回城，只是自己当时还没有工作，生活很不稳定，又没有住房……所以始终难以下决心来接你。女儿追问说：后来你上了大学，有条件了，为什么还不来认我呢?妈妈有口难辩，只好换一个话题说。

妈妈问："你逃过学吗?"

女儿说："逃过呀。"

妈妈说："你对逃学有什么感觉呢?"

女儿说："有一种犯罪的感觉，总觉得对不起养父母，也不敢到学校去见老师。到后来我就一逃到底，干脆不去学校了。"

妈妈说："对了，妈妈那时下不了认回你的决心，也是这种感觉。当时我越想认你，就越不敢来认你……我就这样，一日复一日拖到了今天。"

女儿听到这些，流着眼泪扑到了妈妈的怀里。她完全明白并理解了妈妈，也终于原谅了妈妈。

母女之间本来就可能会有代沟，女儿对妈妈所处的时代不了解，对妈妈的做法当然难以原谅。如果妈妈只知道不断地直言解释，那就会"跳到黄河也洗不清"，越说越黑，越说越无法说清。为了使女儿理解自己当时想认而又没有来认她的复杂、矛盾的心理感受，妈妈找到了女儿逃学时的心理感受，并引导女儿用她逃学时的心理感受，去理解母亲当时没有认她的心理感受。由于妈妈与女儿在不同事情上有着共同的心理感受，自然就容易解开女儿的心结，说服女儿原谅妈妈。

（2）非现实型的将心比心

非现实型的将心比心，不是将现实交际中的人，而是将古往今来的英雄模范人物或虚拟中的神话对象等与被说服者之心相置换，也就是古人所谓的"见贤思齐"。"半亩方塘一鉴开，天光云影共徘徊。"贤人犹如一塘鉴，能映出人们的"天光云影"，能激励人们不断地校正生命轨迹。人们常常说到的"苦不苦，想想长征二万五；累不累，想想革命老前辈"，就是属于这种类型。我们在说服过程中，常常用古今中外的英雄模范、圣贤、伟人的事迹去教育说服对方，引导对方设想"如果是我，我会不会这样做"或者"如果他处在我的位子会怎么办"等等。这就是非现实型的将心比心。这种类型的将心比心，能够赋"非现实的对象"以现实的特征，使它成为看得见、可仿效的对象或行为，成为一种人格影响，从而发挥其示范、鼓励和引导的作用。这种类型的将心比心，有助于我们发现自身在道德品质、思想意识、言语行为上与英雄模范人物之间的差距，能促进思

想觉悟的提高，修正不当的言语行为。在日常生活中，如果能够经常进行非现实型的将心比心，那么英雄模范人物就可能成为心中的偶像，时常设想他们会在自己身旁监视自己的言行，这就容易培养我们众前人后的“慎独”精神。

要用好非现实型的将心比心，需要注意两点：一要有针对性，二要有相似性。针对性越强，相似性越大，将心比心的说服效果就越大。比如：

为了教育学生勤奋好学，有个老师在指导学生学习方法的时候，给学生讲了下面这个故事：据说，古时候，有十位勤奋好学的小朋友在一所山村小学读书。他们刻苦学习的精神感动了神仙。神仙专程下凡来奖赏小朋友，叫小朋友需要什么尽管说，他保证会满足大家的要求。这位神仙长着白花花的胡子，衣衫褴褛，就像一个要饭的叫花子。开始，小朋友不相信神仙的话，没有一个开口提要求。后来，他们看到神仙十分诚恳，也就说话了。第一个小朋友开口道：“我要一碗大米饭。”神仙从口袋里掏出一个镀金的、像食指一样的东西，一边敲桌子，一边说：“来一碗大米饭。”一碗白花花的大米饭立刻出现了。第二个小朋友说：“我要一碗红烧肉。”神仙如法炮制，一大碗红烧肉出现在小朋友面前。第三个小朋友说：“我要一碗红烧鱼。”第四个小朋友说：“我要一碗红烧牛肉。”……九个小朋友提出的要求都如愿以偿了。只有学习最好的那个小朋友，不吭一声、不置一词。神仙奇怪地问这个小朋友，你为什么不要东西呢？他开腔了：“他们要的东西，我都不想要。”神仙问：“那你要什么东西呢?”这个小朋友指着神仙手中的金指说：“我要您这个。”神仙把这个点金指给了这个小朋友，就立刻飘然而去了。不久，其他九个小朋友所要的东西都很快吃完了，只有这个小朋友，还可以用神仙给他的点金指，按自己的意愿，不断地得到自己所需要的东西。

老师的故事既有针对性，也有相似性，能有效地引导学生以故事中的小朋友之心来度自己之心，让学生通过将心比心获得深刻的思想启迪：向老师学习知识，就要像故事中那十位小朋友向神仙索取东西一样，只有获得方法，才能像得到神仙点金指那样，按自己的意愿，不断地得到自己所需要的东西。这就进一步强化了老师所教导的观点：获得知识固然重要，掌握获得知识的方法更加重要。

2. 宽大为怀

宽容是一种美德，表现为宽厚、谦让与容忍。宽容是理解，理解自己也理解别人。宽容是爱的基础，爱是宽容的升华。中华民族有倡导仁爱的优良传统。宽为仁，容乃大。孔子说：“仁者，爱仁。”宽容是展现爱心、拓展生存空间的重要形式。有首诗说：“土地宽容种子，拥有收获；大海宽容江河，拥有浩瀚；天空宽容云霞，拥有神采；人生宽容遗憾，拥有了未来。”

宽容甚至是一种心境。俗话说：“退一步海阔天空。”在无关大局的条件下，当自己的所爱、所求被别人侵犯或占有时，如果能够宽容以对，该糊涂时就糊涂，放得下丢得开，那就可以从容而妥帖地消除嫉妒或攻击。中国有个妇女在美国一个传统市场里摆了个摊位，生意特别好，引起了周围商贩的嫉妒。周围的商贩常常有意无意地把垃圾倒在中国妇女摊位的附近。中国妇女对此并不计较，反而把垃圾清扫到自己摊位的角落。在她旁边卖菜的墨西哥人忍不住问她：“你为什么不生气呢?”中国妇女笑了笑说：“在我们中国，过年的时候，人们都会把垃圾往自己家里扫，那叫户富有余。你看，我这样做，我的生意不是很好吗?”从此以后，那些垃圾也就不再出现了。这位中国妇女在遭到别人妒忌报复的情况下，没有满肚子的愤怒，没有与人斗气，而是极力把事情做好。结果宽容让妒忌者无地自容，自动谢幕。

宽容能给人力量，人们渴望宽容。如果河流没有对大海包纳百川的渴望，哪会有穿山越岭的奔腾不息之势? 在说服一些做错了事或犯过错误的人，语言宽容是释放爱心的信使。《尚书》说“有容，德乃大”。事实说明，宽容引起的情感震撼，有时会比惩罚更为强烈。有一次，楚庄王大宴群臣，酒宴闹到日落西沉。楚庄王见群臣兴致未尽，就叫兵丁点起了灯烛，让侍从搬来好酒，让大臣们喝个够。忽然一阵大风把所有的灯烛都吹灭了，宫中一片黑暗。此时，一个喝得半醉的将军在忙乱中起身正好拉住了一位妃子的衣服。妃子被拉而大惊失色，但并没有声张，只是摸着这个将军的头盔，折断了头盔上的帽缨。然后，走到楚庄王那里疾呼道：“大

王！大事不妙，有人想趁黑侮辱我了！我已经把他的帽缨折断了。现在证据就在我手里，请大王点灯后，查看谁的帽缨没有了，大王一定要问罪于他！”

听罢妃子的话语，整个大厅鸦雀无声。众臣们心里十分清楚此事非同小可，都不免有些紧张。楚庄王静思片刻后，郑重地对大家说：“且慢，我今天赏大家喝酒，有人喝醉了，酒后有些失礼并不能责怪，况且这里面还有缘由。我不能为某个细小问题而责怪大家，伤了我的大臣。”这番话让大家悬着的心落地了，众臣也为庄王的容人美德所折服。楚庄王见紧张气氛缓解了，又说：“今天痛饮，现在让大家都把帽缨拔掉，不拔帽缨不算尽兴。”众臣拔掉帽缨，楚庄王命令重新点亮烛灯。众臣直喝得尽兴而散。

三年后，楚晋大战。有一位将军，总是冲锋在前，奋勇杀敌。由于楚将个个效忠尽力，终于把晋军打败了。胜利后，楚庄王召见这位将军，对他说：“我平时对你并没什么特殊优待，你为何会这样舍生忘死地为我战斗呢?”将军回答说：“在三年前的宴会上，那个被妃子折断盔缨的人就是我。蒙大王不杀之恩，我决心肝脑涂地报恩大王。”楚庄王一次小小的宽容，竟换得了如此大的胜利！

宽容说服有以下表现：

（1）放低说服目标

放低说服目标，既是宽容的表现，也符合认识的过程。人的认识存在一个由低向高的螺旋上升的过程，如果把说服目标定得太高，要求一步到位，那就不宽容，就会欲速则不达。放低说服目标常用蚕食说服法。何谓“蚕食说服法”?

2002 年诺贝尔经济学奖的获得者、美国心理学家丹尼尔·卡伊曼，在心理学和经济学结合研究的过程中，曾经对人的行为，尤其是对人在不确定条件下的判断和决策行为进行过研究。丹尼尔·卡伊曼讲过这样一个故事：

有一次，有个旅客从以色列首都的一家酒店打车到飞机场。到机场后，司机要他付 100 元车费。旅客认为司机车费要得太多而且不合理，不

想给那么多。这时候，司机没有与他讨价还价，只对他说："好吧，我不收你的车费了！现在请你上车，我再免费把你送回原来的那家酒店。到那里你自己再打别的车来机场吧！看看车费是不是还是这个价。"很多人对旅客的这种行为不理解，但卡伊曼理解了。他认为这正好能够证实他的研究发现："风险决策后的输赢，对人而言是不等的，减少100元带来的痛苦，远远大于增加100元所带来的喜悦。"

丹尼尔·卡伊曼的结论是：人们在对待得失的问题上，非常在乎那些已经得到的东西，要人们把已经得到的东西拿出来十分困难。但是，这位司机如果能够换一种角度，用下面这种方法来收取车费，也许情况就会完全不同：假如司机在收费的时候，不是直接说要收100元，而是把收费项目和标准一项一项地告知乘客，最后在得到对方首肯以后，才说车费总计100元，乘客也许就不会觉得车费太贵而且不合理了。

这就告诉我们：在说服别人的时候，起先不要把说服目标定得太高，不要一步到位，而要从较小的说服目标、较低的说服要求开始。只要那些较小的说服目标、较低的说服要求成功实现并且累积到了一定数量，最终的说服目标也就会水到渠成。我们把这种步步为营像蚕吃桑叶一样的说服方法，叫做"蚕食说服法"。

杜甫有诗云："好雨知时节，当春乃发生，随风潜入夜，润物细无声。"采用"蚕食说服法"进行说服，容易让被说服者在潜移默化中慢慢接受说服者的意见，改变原有的态度。有个故事说，一个乞丐来到一个富豪人家乞讨。富豪家的女主人十分吝啬，不但不愿意给乞丐什么吃的东西，而且还要把他撵走。面对妇人的驱赶，乞丐立即跪在地上，不停地向她磕头央求道："好人一生平安！好人一生平安！求求太太不要撵我走吧，我的肚子实在太饿了！我到您府上来，不是想要您赐给我多少食物，只是想求求您能把您家的小锅子借我用一下，让我自己煮一点石头汤喝喝。"女主人一听，也就停止驱赶并爽快地答应了乞丐的要求。

乞丐来到小河边摸了几个石头，先把它洗干净，提了一桶水倒入小锅里，再到野外捡了一些柴草，就开始烧起石头汤来。女主人站在一旁看着，不免"嗤嗤"地发笑。当小锅里的水快要烧开的时候，乞丐又问女主人能不能赐一丁点儿盐巴？女主人想：反正他要的盐巴不多，也就同

意了。

当水烧开了的时候，乞丐看见灶边有些碎米——这是女主人用来喂小鸡的饲料，于是又问女主人："您喂小鸡的这些碎米，能不能给我一丁点儿呢?"女主人瞟了瞟刚喂完小鸡剩下的碎米，又用手抓了一下，发现碎米并不是很多，大约只有一小把的样子，也就顺手全倒给他了。

又过了一会，乞丐看见砧板上剩有女主人切菜时留下的一点点葱花，而且砧板刚刚剁过猪肉还没有来得及洗干净，上面还留有厚厚的肉末，于是又对女主人说："我非常感谢您给了我锅子烧石头汤，您的砧板还没有洗，如果您能让我代劳，我会感到非常的荣幸!"女主人点头了。乞丐就把砧板上的几点葱花和肉末刮入锅内，再用小锅里的水把砧板洗得干干净净。

过了一会儿，乞丐又对女主人说："石头汤已经煮好了，只是锅子太大、太烫了，我不方便端起锅子喝汤，请您再借给一个小碗，哪怕是破缺了的也行。"女主人也同意了。乞丐舀了一碗汤，喝了几口笑着对女主人说："谢谢您！这锅石头汤真是鲜啊!"女主人看着乞丐甜滋滋地喝着石头汤，也高兴地笑了!

乞丐的最终目标是想说服女主人能赐给他食物，哪怕是稀粥也行，但是在乞讨的过程中，他并没有直接向这位吝啬的女主妇提出这样的"高要求"，而是从很小的目标、很低的要求——借锅子——开始的。对主妇来说，满足乞丐借锅子这个小小的低要求，并不会给自己带来什么损失，当然会爽快答应。主妇答应借锅子，很快就为乞丐实现大目标打下了基础。以后，乞丐接二连三地提出一系列小要求，而这一个又一个的小要求，在主妇看来也都是一些无关大局无损利益的小要求，自然就会一一答应。待这一个个小的要求不断实现、不断累积以后，乞丐的大目标——喝上香喷喷的碎米肉末稀粥——也就能够轻而易举地实现了。

使用"蚕食说服法"为什么会有这样的奇效? 这是因为：说服者的劝说内容和劝说态度，对被说服者来说，存在一个认知、判断和理解、接受的过程。说服者的态度和被说服者原有的态度存在一定的差距，差距小会同化，差距大会反弹。被说服者的态度存在着两个范围：一个是"接受"或"容忍"的范围，一个是"拒绝"或"排斥"的范围。说服者在说服

过程中，应该不断控制和扩大“接受”“容忍”的范围，尽力缩小直至消灭“拒绝”“排斥”的范围。采用“蚕食说服法”的好处，就在于它能够将可能被对方“拒绝”“排斥”的说服信息，由大化小、分步骤地纳入被说服者“接受”“容忍”的范围，符合人们接受劝说的循序渐进的认知过程。

从乞丐成功说服女主人的过程可以知道，要正确使用蚕食说服法，需要注意以下两点：

第一，说服对方不要急于求成。必须明确说服的最终目标，并对它进行正确的细化分解，而且分解出来的小目标、低要求一定要具有隐蔽性，不能让对方觉察出它背后所隐藏的“阴谋”。如果分解出来的小目标、低要求没有隐蔽性，对方一旦意识到自己处于说服之中，他就会产生抗拒力并关闭交际大门，说服也就会随之失败。

第二，在安排说服顺序的时候，应当遵守“先易后难”的原则。因为从容易的小目标、低要求入手，不会引起对方注意，正如要说服别人给你1角钱比要说服别人给你100元钱容易一样，对方不会在意，也就不会计较了。

（2）先接受后“理论”

宽容的前提，就是不把自己的好恶强加于人，容许他人具有与自己不同的喜怒哀乐。学会宽容，就要习惯一个世界多种声音。先接受后“理论”，是指当对方不同意或不接受某种做法或观点时，说服者不要用强硬的手段迫使对方就范，而要先了解并暂时接受对方的做法或观点，然后再陈述理由进行说服。先接受后“理论”，是对对方的一种尊重，容易让人接受说服，取得心服口服的说服效果。

史老师刚刚大学毕业，就被学校安排在一个纪律最差、调皮学生较多的初二甲班上数学课。当他上第一节数学课的时候，调皮的学生就在讲台上插了块小木片，上面写着“史××之墓”。这对血气方刚的青年老师来说，无疑是奇耻大辱！史老师扫视台下一眼，并没有拍桌训人，而是小心翼翼地拿起这块“灵牌”说：“同学们，全体起立！”当学生们不解地全部起立后，史老师又说：“同学们，让我们以极其沉痛的心情对史××老师

的不幸，表示深切的哀悼！现在，我提议全体默哀 1 分钟。”面对史老师的言行，同学们大吃一惊，一个个面面相觑或挤眉弄眼偷偷嗤笑。接着，史老师又故作惊讶地说：“史××老师是谁呀?”学生们都惶惑地看着他。史老师指着自己的鼻梁说：“史××者，台上新任数学老师也。没想到我们班上竟有人会这样地敬重他，还给他立了个‘灵牌’！史某人在九泉之下得到这个消息，起死回生了。现在，他就站在你们面前向立牌位者道谢了！”说完就给全班学生鞠了个躬。这时学生们都鼓起了掌，笑了。笑声中，有学生低下了头，表示歉意和愧意；有学生抬起了头，对这位非同一般的新老师表示了敬意和欢迎。“浪子回头金不换”，从此以后，史老师顺利地把这个班带了下来，班风学风都有了明显好转，学期结束时还被评为学校的先进班级。

史老师面对捣蛋学生的恶作剧，没有训斥，更没有像某些老师那样挟着书本愤然离开教室，而是用宽容的态度，先接受调皮鬼的捣蛋，再用出人意料的幽默方法表白自己的看法。这种先接受后“理论”、软中有硬的软性批评，能给捣蛋学生以强烈的心灵震撼，使其认识到这种侮辱老师的做法是十分错误的。

先接受后“理论”，接受是“理论”的前提，“理论”必须针对接受的信息进行，必须通过倾听来了解对方的真实思想。

第一，倾听。伏尔泰说：“耳朵是通往心灵的道路。”倾听的过程也是被潜移默化的过程——让被说服者慢慢接纳说服者。说服者耐心地倾听、仔细分析，所展现的是对人的尊重和宽容，会使被说服者信任说服者，并慢慢地向说服者敞开心扉。在交流中，双方只要有不同思想的碰撞，就存在创造说服的契机。

倾听要有诚意。倾听不能只是简单地听对方把话说完，应当是“心心靠近”“情情对流”。真诚倾听应表现为态度专注。一旦发现对方走神或对诉说的内容不屑一顾，说话者就会关闭对你已经敞开的心灵。美国著名企业家玛丽·凯·阿什说过这样一件事：“有一次，我同一位销售经理共进午餐。每当一位漂亮的女服务员走过我们桌子旁边，销售经理总要目送她走出餐厅。我对此感到很气愤。我感到我受到了侮辱，心里暗想，在他看来，女服务员的两条腿比我要对他讲的话重要得多。他并不是在听我讲

话，他简直不把我放在眼里。"①

真诚倾听还表现为不拘小节，不对话语逐句细抠。"金无足赤，人无完人""人非圣贤孰能无过"。对一些无关大局的东西不要抓住不放，"水至清则无鱼"了。

倾听要有思索。在倾听的过程中，除了要思索对方话语的含义以外，还需要察言观色，体察对方言语举止的变化：外貌神态、眼神是诚实还是狡黠，是理直气壮还是胆怯……要用智慧透过现象看到本质。要认真体会语言的潜台词和暗示，正确悟出各种思想的萌芽及其发展。要知道，语言既是表达思想情感的工具，也是遮掩真实欲望的面具。

倾听要有参与。倾听不是单一的活动，而是一种双向的言语和心灵的互动。在倾听过程中，倾听者对听到的信息应该有适当参与的表现：或以口头语言或以体态语言，对听到的内容表示自己的情感或态度。何时"沉默是金"，何时"不求甚解"，何时"信以为真"，何时"适当插话"……这一切都要根据说话对象和说话内容而定。倾听者表示参与的这些动作，既能给对方创造愉快心情，又能促使对方认真继续地说下去。必须明白，以言攻心是一种特殊的战争，需要"知己知彼"。倾听，让别人把话说完，是说服者"知彼"的一条渠道，堵塞这条渠道，就难以实现"百战不殆"。

第二，"理论"。倾听的目的是为了说服教育，如果只听不说，说服教育也就无从谈起。因此，倾听过后还必须有适当的"理论"。所谓"理论"就是说理，是对所听内容的表态，是通过陈述理由进行说服。"理论"要注意以下三点：

一是有理有据、不放空炮。战国时，纵横家张仪虽是个有名的人物，但他常常扮演一些很不光彩的角色。有一次，张仪在秦王面前诬陷陈轸，说陈轸所做的一切都是为了自己，而且企图背叛秦国投奔楚国。秦王听了非常生气，就把陈轸找来。

秦王问："我听说你要背叛秦国，投奔楚国，有这回事吗？"

陈轸说："有这回事。"

---

① 黎运汉．公关语言学［M］．广州：暨南大学出版社，1990：385.

秦王问："那么张仪所说的话是真的了?"

陈轸说："不只张仪知道这件事情，就连过路的人也知道这件事情。常言道，由于孝己（著名的孝子）孝顺他的父母，因而天下父母都希望孝己能做自己的儿子；由于伍子胥忠于君王，因而天下的君王都希望伍子胥能做自己的臣子。卖仆妾时，如果能卖至本乡，那就证明是位好仆妾；被休的妻子，如果能改嫁到本乡，那就证明她是一位好妻子。如果我不忠君爱国，不忠诚于大王您，楚王又怎么会要我去做他的大臣呢？如果忠心耿耿还要被遗弃、被放逐，那我不去楚国又去哪里呢?"

秦王感动地说："是啊，你说的话很有道理。"[1]

陈轸在听到诬陷自己的话以后，并没有火冒三丈，而是先用宽大胸襟予以接受，然后再顺势使用类比的方法，向秦王说清原委：自己离开秦国能被邻国楚国接受，证明自己是忠君爱国的，不然，邻国是不会接受的；而自己忠君爱国却要被遗弃、被放逐，这样，我不去楚国又去哪儿呢？陈轸以"顺势法"成功说服了秦王，还了自己的清白。

二是简洁明了、富有哲理。简洁明了就是对事情的本质点到为止，用精辟话语让其茅塞顿开。有一位大学生在与教师交谈的时候，埋怨自己的专业不好，流露出厌恶学习的情绪。这位教师听了以后，笑了笑说："没有学不好的专业，只有学不好的学生。"老师的话很短，但信息量大，而且也耐咀嚼。许多学生，特别是一些被调剂到某些学校某些专业的学生，常常埋怨自己所学的专业不够热门，或者认为自己天生就不是学习该专业的材料。老师针对学生认识不清的厌学情绪，用高度凝练的话语非常精辟地道出了"专业"与"成就"之间的关系，清楚地告诫学生，专业学得好坏，决定的因素不在专业本身，而在学习专业的人。一个人只要愿意学习，专业学习的兴趣就能培养出来；只要端正心态肯下工夫，任何专业都是可以学好的。

三是批评、反驳含蓄幽默。德国著名演说家海因·雷曼麦说："用幽默的方式说出严肃的道理，比直截了当地提出，更能为人接受。"在交谈中听到一些不准确的甚至是错误的东西，说服者应当予以纠正甚至要做适

---

① 卓稚．读故事练口才·忠臣［M］．北京：中国城市出版社，2006：149.

当的批评反驳，但是为了不破坏交际的气氛，这种批评和反驳应该藏锋掐芒，以幽默含蓄为好。

有位穿着比较讲究的顾客吃完饭，餐厅的服务小姐示意他能否付点小费。顾客随意掏出两个1元硬币给了她。服务小姐很不满意地说："先生，你只给两元小费，简直是在侮辱人嘛！"

"那我要给你多少才好呢?"顾客微笑着说。

"起码也要给个五元十元的吧。"小姐打着手势说。

"实在对不起，我怎么敢加倍侮辱您的人格呢?"顾客很诚恳地说着。

顾客以热情的态度和含蓄的语言，对小姐不自觉的缺点和错误进行了善意的鞭笞，幽默的批评使餐厅小姐处于自相矛盾的尴尬境地。

（3）*弃前嫌给信任*

第一，弃前嫌。弃前嫌，就是用宽容的心态对待以往的一些过错或纠结，对以往的不愉快不予记恨和责备。弃前嫌最好的方法就是学习遗忘。据说，台湾女作家琼瑶成名以后与皇冠杂志社发行人、主编平鑫涛结为知音，两人每年总要到国外旅游。平鑫涛是个电影迷，琼瑶戏称他为"电影疯子"。有一次，他俩到欧洲旅行一个月，竟看了50多场电影。有一回，电影一开场，琼瑶就发现这部电影早就看过了。电影开映了，琼瑶瞪着银幕，不服气地说出了这部电影往下几个镜头的情节，意在使平鑫涛承认这部电影的确已经看过了。可是平鑫涛说："你知道就好了，没必要讲出来呀！"电影看完后，平鑫涛笑眯眯地对余怒未消的琼瑶说："真想不到你的记忆力竟会达到这么好。你应该学会遗忘，那样你才会得到更多的快乐。"

平鑫涛说的话富有哲理。学会遗忘是一个十分聪明的处世之道，对我们"弃前嫌"也有重要的借鉴作用。

周国平先生说："大智者必谦和，大善者必宽容；唯有小智者才咄咄逼人，小善者才斤斤计较。"[1] 对一些微不足道的琐碎小事，如果不能迅速忘掉，而是记忆犹新，那就会耗尽我们的精力和时光。人与人之间总少不

---

① 周国平．语丝［J］．读者，2008（10）．

了有一些矛盾和摩擦。如果对过往中的那些不愉快总是耿耿于怀，那么待人就不会有宽容的心态，时间一长，就会缺朋友、少友情。我们应当忘记那些应该忘记的，记住那些应该记住的。人生其实只是一个过程，过程之外什么也不会留下，包括人们孜孜追求的金钱、名誉和地位。

如何学习遗忘？学会遗忘，首先，要学会忘记别人，即要用宽容的心态抛弃前嫌，忘记别人对你的失礼和过失。应当求大同存小异，把头脑中那些不必要储存的烦恼、忧愁、仇恨等彻底清零。要多记别人胜过你的优点，多念别人给予你的好处。这样，心胸才会轻松豁达，生活才会潇洒快乐。

其次，要学会忘记自己，即要学会忘记自己的成绩和长处。要明白，成绩永远属于过去，每一天的生活都是新的，每一次的工作都是从零开始的。我们不要回头看成绩，总躺在功劳簿上自我陶醉，应当抬头迎接挑战，不断跨越新高度。忘记自己，还要学会忘记自己曾经给过别人的好处。自己给别人的帮助应该看成是做了一件微不足道的小事，只有忘记自己给过别人的一些“好处”，才不会惦记着别人还亏欠你什么。只有滤去这些杂质，才能保持真诚的情感，赢得纯洁的友谊。人们活在社会上总少不了互相帮助。正如余秋雨先生所说：“一个人落于凡尘，就产生前后左右的关系，而在这种关系中，没有人会是彻底的强者，也没有人是彻底的弱者。彻底的强者是无法生存的，因为如果要彻底，他的头顶必须没有天空的笼罩，他的身边必须没有空气的摩擦，他该站在哪里？彻底的弱者也是不可能存在的，因为只要一有高度就有更低的尺寸，一有分量就有更轻的事物，他要弱得彻底，只能无形无质，那又弱到何处？”[①] 因此，不能认为，帮人的是“主”，被助的人是“仆”，而且“仆”要永远伺“主”。

第二，给信任。给信任就要在弃前嫌的基础上，相信别人并且敢于托付。泰戈尔说：“爱是理解的别名。”得到了理解，就得到了爱，得到了信任。被人信任是幸福的，能让人感受信任，彼此才会心灵交融，才能演绎出和谐的乐章。给信任，也是从情感上给人以鼓励和感动。给信任最好的

---

① 余秋雨．霜冷长河［C］．北京：作家出版社，1999：155.

方法就是善于发现对方的闪光点，不要“各以所长，相轻所短”（曹丕《典论·论文》）。

清代著名医学家叶天士、薛雪是同一个郡的人。他俩关系曾经一度紧张，事情是这样的：

有位更夫患了水肿病去找薛雪医治。薛雪诊后说：“你患了不治之症，还是回家准备后事吧。”更夫绝望地离开诊所，还没到家门就昏倒在路上。恰逢叶天士路过。叶天士为他检查后，确认更夫并非患了绝症，其病只是夏天受毒蚊香熏染所致。不久，叶天士就把更夫的病治好了。

薛雪知道这件事情以后，觉得失了面子，于是对叶天士产生了嫉妒。为挽回声誉，薛雪决心要与叶天士决一雌雄，于是将自己的居所命名为“扫叶山庄”，把自己的号也改成了“扫叶山人”，并亲自书匾悬于门首。叶天士知道后同样气愤极了。认为自己给更夫治病，只是出于医德救人一命罢了，绝非有意要诋毁薛雪。一气之下，叶天士也在自己的书房门首挂出了“踏雪斋”的匾额。

正在两人对垒之时，叶天士的母亲病了。虽然叶天士精心治疗，但叶母的病情始终未见好转。薛雪听到此事以后，详细打听了叶母的病情。薛雪根据自己的经验，对叶母的病提出了辩证施治以及具体用药的意见，并将这些意见通过别人转给了叶天士。叶天士听了以后恍然大悟，立即按照薛雪的意见煎药。不久，叶母的病果然好了。

叶天士佩服薛雪的高明医术，为表示诚意，他主动摘下了“踏雪斋”的牌匾，并登门拜谢薛雪。薛雪为之感动，觉得叶天士有大将风度，也当即摘下了“扫叶山庄”之匾，并对叶天士表示深深的歉意。

两位医学家抛弃前嫌重新和好的原因，主要有两点：一是薛雪能够弃前嫌大度待人。在没有受邀的情况下，薛雪能够主动为叶母诊病开药方。二是叶天士能给薛雪以信任。叶天士能敏锐发现薛雪药方的闪光点，并听从薛雪的意见按照薛雪的治疗方案给母亲治疗。

（4）**捏分寸适即止**

把握分寸适可而止，是说施行宽容需要有个“度”。施行宽容需要技巧和智慧，但最不能缺少的是原则和信念。有位哲人说过，真理往前一步

就会成为荒谬。宽容过头了，就成了纵容。波普尔在《开放社会及其敌人》一书里说："如果人们主张一种绝对的宽容——即使对不宽容者也是如此，而且不保卫宽容的社会来抵抗不宽容者的进攻，宽容者就会被消灭，宽容也随之消灭。"① 亚里士多德说过，"邪恶如蒙善待，也能产生善果，而美德如遭误用，则将滋生罪责"。② 在农夫与蛇的寓言故事里，农夫不是死于"不宽容"，而是死于过度的宽容。因此，不能泛谈宽容，宽容是有限度的，是否给以宽容需要持谨慎态度，作审慎选择。

宽容是有边界的，法律是宽容的底线。某一对象如果超越了道德规范出现了犯罪情节，在道德之外、法律之内，那就不能享受宽容待遇，就要阻止、妨碍或干涉，直至施行必要的惩罚。正如王蒙所说："对恶性刑事犯罪不能宽容，立法执法不能宽容，反腐倡廉不能宽容，检验商品质量不能宽容，国防、外交、海关和一系列涉及国家主权与利益的事宜，也不能宽容。"③ 如果没有触及法律问题，能给人以宽容，说服效果会更好。据说，周作人家里以前有个雇工，负责采购之类的杂活儿，有爱贪便宜的毛病。当时用钱，要把银元换成铜币，时价是1块银元换460个铜币。一次，很少理财的周作人与同事聊天时偶然谈及此事，坚持认为1块银元能换300多个铜币，并说雇工一向是这样对他讲的，同事笑他受了骗。后来，周作人终于发现事实果然如此。于是，一天晚饭后，周作人把那个雇工唤来，委婉和气地说："因为家道不济，没有许多事做，你还是另谋高就吧。"对方做了亏心事，自然心虚，当即跪倒在地，苦苦求饶。周作人见状，心一软说："唉，刚才的话就当我没说，不要在意，要是想留就留下吧，以后改掉便是了。"后来那雇工彻底改掉了毛病，与周作人一家相处甚洽。④ 周作人点到为止，把捏到位，以宽容待人，给雇工以重新做人的机会，最终使雇工改邪归正。

---

① 贺来．宽容意识［M］．长春：吉林教育出版社，2001：61.
② 贺来．宽容意识［M］．长春：吉林教育出版社，2001：61.
③ 王蒙．宽容的哲学［M］．长春：吉林人民出版社，1996：14.
④ 徐徐清风．君子理直不气壮［J］．演讲与口才，2010（11）．

（二）情绪感染

情绪，有广义和狭义两种说法。广义的情绪“包括情感，是人对客观事物的态度体验”。狭义的情绪是“指有机体受到生活环境的刺激时，生物需要是否获得满足而产生的暂时性的较剧烈的态度及体验”。[①] 亚里士多德说：人的行为和态度“会在积极的情绪体验的影响下加强，而在消极的情绪体验的作用下削弱”。[②] 情绪感染，是通过语言或行为来影响别人的情绪变化，引起别人产生某种相同的思想情感。

有位老太太请了一个油漆工来家里帮助粉刷墙壁。油漆工一进她家门，就发现老太太的丈夫双目失明，心中顿时流露出些许悲悯。后来，他又发现这位双目失明的男主人开朗乐观。在粉刷墙壁的日子里，油漆匠和他谈得十分投机。男主人的积极乐观，令漆匠没感到男主人的缺憾。工作结束后，油漆匠开了一张账单，老太太一看，发现工钱比原先谈妥的价格少了许多，就问：“你怎么要少算这么多工钱呢?”油漆匠说：“我在你家工作的这几天，与你先生在一起觉得非常快乐。你丈夫对人生的态度使我觉得我的境况还不算最坏，所以我将工钱打了个折，减去的那部分就算我对他表示的一点谢意，是他使我不再把工作看得太辛苦!”油漆匠对她丈夫的推崇使老太太流下了眼泪，因为这位慷慨的油漆匠自己也是残疾人，而且他只有右手!

我们从故事的情节中可以知道，油漆匠原先是一个情绪低落的人，后来受到男主人积极乐观情绪的感染，人生态度也就发生了一百八十度的大转弯，变得积极乐观了。

情绪是一种资源，谁掌握了它，它就能为谁所用。在语言说服中，如

① 朱智贤. 心理学大辞典［Z］. 北京：北京师范大学出版社，1989：503.

② ［古希腊］亚里士多德. 修辞学［M］. 北京：生活·读书·新知三联书店，1991：69.

果能够改换一种语气，改变一种说法，就一定可以改变一种情绪。下面举六种方法以供参考。

1. 诉之悲情

“诉之悲情”最容易激起人们的悲悯心。《水浒传》第四十二回中，假李逵遇到真李逵，在真李逵怒火腾起要杀假李逵的时候，假李逵就是用诉之悲情的方法，说得李逵刀下留人了。李逵独自一人离开梁山泊到沂水县去接母亲。行了十数里，天色渐渐微明，李逵走到了一片树林里。此时杀出一条大汉，喝道：“留下买路钱，免得夺了包裹!”李逵见了大喝一声：“你是什么鸟人？敢在这里剪径!”那条大汉道：“若问我名字，吓碎你心胆！老爷叫黑旋风，你留下买路钱并包裹，便饶了你性命，容你过去。”李逵大笑道：“没你娘鸟兴！你这厮是什么人，哪里来的？也学老爷面目，在这里胡行!”李逵挺起手中朴刀来奔那汉，那大汉哪里抵挡得住，正要逃走却被李逵腿股上一朴刀搠翻在地，一脚踏住胸脯，喝道：“认得老爷么?”那大汉在地下叫道：“爷爷饶你孩儿性命。”李逵道：“我正是江湖上的好汉黑旋风李逵，你厮辱没老爷名字!”那大汉道：“孩儿虽然姓李，但不是真的黑旋风。为是爷爷江湖上有名目，提起老爷大名，鬼也害怕，因此孩儿盗学爷爷名目，胡乱在此剪径。但有孤单客人经过，听得说了黑旋风三个字，便撇了行李逃去，以此得这些利息，实不敢害人。小人自己的贱名叫李鬼，只在这前村庄住。”李逵道：“叵耐这厮无礼，却在这里夺人的包裹行李，坏我的名目，学我使两把板斧，且教他先吃我一斧!”劈手夺过一把斧子就砍。李鬼慌忙叫道：“爷爷杀我一个，便是杀我两个。”李逵一听住了手，问道：“怎的杀你一个，便是杀你两个?”李鬼道：“孩儿本不剪径，家中因有一个九十岁的老母，无人赡养，因此孩儿单提爷爷大名唬吓人，夺些单身的包裹，养赡老母；其实并不曾敢害过一个人。如今爷爷杀了孩儿，家中老母必是饿死。”听得说了这话，李逵自寻思道：“我特地归家接老娘，却倒杀了一个养娘的人，天地也不容我。罢罢，我饶了你这厮性命。”于是便放将起来，李鬼手提着斧，纳头便拜。李逵道：“只我便是真黑旋风，你从今以后，休要坏了俺的名目。”李鬼道：“孩儿今番

得了性命，自回家改业，再不敢依着爷爷名目，在这里剪径。”李逵道：“你有孝顺之心，我给你十两银子做本钱，便去改业。”李逵取出一锭银子，把与李鬼，拜谢去了。

李鬼采用“诉之悲情”的方法，说得李逵不但没有杀掉李鬼，反而给了一锭银子，让李鬼改业去了。

李密的《陈情表》之所以能取得那么好的说服效果，也在于李密以饱蘸感情的笔墨，恳切委婉地陈述了自身的不幸遭遇以及祖孙二人相依为命的境况，倾吐了“臣无祖母无以至今日，祖母无臣无以终余年”的难舍之情，表明“尽孝”“终养”之愿。语言曲尽其意，悲恻动人。由于李密用充满悲情的语言，诉说了不能奉诏赴任的前因后果，才使晋武帝感动。据说当晋武帝读到“乌鸟私情，愿乞终养”这个比喻句时感慨万分，很受感动。他不仅允许李密终养九十六岁的祖母，而且还赐奴婢二人令地方官供应他祖母膳食，以“嘉其诚款”（见《古文观止》注释）[①]。这就足以说明，诉之悲情对提高说服效果具有强大的感染力。

2. 激发同情心

恻隐之心，人皆有之，尤其对弱势群体或弱势个体，人们更是容易充满同情。饱含同情性的话语能拉近距离，引起情感共鸣。美国作家欧·亨利曾经谈过这样一件事：

一天晚上，一位病人卧病在床，突然，一个蒙面大汉从阳台上跳了进来，快步逼到床边，举枪喝道：“举手，起来！把你的钱都拿出来！”出人意料，床上是位病人。病人哭丧着脸说：“我哪里举得起手啊！我得了风湿病，痛得要命，手臂更是痛得难忍。”强盗一愣，改变了口气说：“哎呀，老哥！我也有风湿病，但比你轻得多。你得这病有多长时间了，吃什么药呢?”于是，病人把水杨酸钠等各种药都通报了一遍。“水杨酸钠不是好药，”强盗愤然地说，“那是医生骗钱的药，吃了不见好，也不见糟，等于没吃。”“没错。”病人本来也对这些不管用的药物怒气冲冲，没想到遇

① 吴楚材，吴调侯选．古文观止：下册［C］．北京：中华书局，1959：283.

到知音了。强盗呢，竟然也忘记了自己的“使命”，反倒是与病人相见恨晚。两人一起谴责那骗人的药，越谈越投机。后来，强盗不知不觉坐到床上并扶着病人坐起。这时强盗突然发现自己还拿着枪，不由得感到十分尴尬，心想：怎么可以如此对待一个手无缚鸡之力的病友呢？他赶紧把枪塞进衣袋。为了表示自己的歉意，强盗问道：“有什么需要我帮忙的吗?”病人说：“咱们有缘分，我那酒柜里有酒和酒杯，你拿来，庆祝一下咱们的相识。”“干脆，我们到外面的酒馆里喝个痛快，怎样?”强盗说。病人苦着脸说：“您这主意倒是不错，只是我的手臂太痛了，穿不上外衣。”强盗自告奋勇地说：“我能帮忙。”强盗帮助病人穿上衣服，打扮整齐后，向酒馆走去。刚出门，病人突然大叫起来：“噢，我还没有带钱呢！”强盗拍胸说：“我请客。”

不打不相识，一打成至交。个中奥秘就是因为病人在强盗威逼交钱的时候，一没有反抗，二在无意中谈到他俩共同的遭遇（都患了风湿病、都受过“骗钱药物”之害），话语撩起了强盗同病相怜的同情心，引发了情感共鸣。强盗抛弃抢钱的“使命”，放下武器与病人成了朋友，最后还升格为“酒友”，不但没有从病人那里拿走一分钱，反而自己掏钱请病人到酒馆喝酒去。

3. 激发责任感

责任感是自觉把分内的事做好的一种心情。每个人对家庭、集体、社会、国家乃至世界，都会有一份责任感，都会为不辱使命而努力。给了责任就给了信任和真诚；有了责任就有了尊严和使命。责任能够激发潜能，也能唤醒良知。谈话中，如果语言能够恰当地唤起对方的责任感，那么语言就能够打动对方，取得理想的说服效果。

有一位 70 岁的老太太，知道自己患上肾上腺癌，心里十分痛苦。她躺在床上不吃不喝，女儿们围成一圈，个个泪水涟涟。所有的亲人都磨破嘴皮说干口水，劝她吃饭服药，她都不理。她想自己已经是 70 岁的人了，患上癌症死了也没什么遗憾，何必让儿女们为她花钱治病。她甚至想趁没人看护的时候，跳楼结束自己的生命。

有一天，她只有三岁的孙女蹒跚地来到她的床前，用稚嫩的童音说："奶奶，喂妞妞吃口饭好不？奶奶，以后还抱我不？奶奶不起来，妞妞没人玩了。"这时奇迹出现了，只见一滴眼泪从她的眼眶里流出来，她的眼睛立刻有了光辉。她开始进食服药，积极配合医生的治疗。后来，这位老太太恢复了健康，又多活了11年。

这个故事充分体现了责任的力量。这位老太太感到自己对子女已经没有作用反而变成了一种拖累，万念俱灰，只求一死。儿女们的苦心劝说没有效果，而孙女几句平淡天真的话语激发了她的亲情，唤醒了她的责任感，重燃了生的欲望。她要好好地活下去，不是为自己，而是为儿孙们，于是就有了活下去的意志和力量。

4. 激发爱心

爱心有关爱之心、敬爱之心等类别。社会因充满爱心而更加文明，环境因人类的爱心而更加美好，个人因充满爱心而更加有魅力、更加有前途。充满爱心的语言常常能够激发情感，增强语言效果，实现说服目标。

1961年某日深夜，周恩来接到解放军火箭部队司令紧急报告：火箭部队即将断粮，战士用沙枣叶充饥……周总理抓起电话："接粮食部！"粮食部长向总理汇报了粮食库存。存粮不多，的确不能动用。第二天，周总理来到军委会议会场和大家见面。周总理沉重地说："同志们，今天我不是来作指示，而是来化斋的，为我们火箭部队的将士们'化斋'来了。现在火箭部队眼看就要断粮了。他们是全军的宝贝疙瘩，他们的事业关系到我国防事业的发展。希望各大军区像关心小兄弟一样，紧紧裤带，支援他们……他们断粮的消息我也刚知道。让战士们挨饿，我这个当总理的对不起大家，对不起火箭部队……"会场里身经百战的老将军、各大军区司令员听了总理的这番话心潮澎湃，都攥紧拳头表示：困难再大，也一定要省下粮食支援火箭部队。不久，一列列满载各大军区将士心意的粮食、干菜就源源不断驶向了大西北。

周总理充满关爱之心的讲话，感动了在场人员。大家纷纷伸出援助之手，像关心兄弟一样，紧紧裤带，支援火箭部队。

5. 诉诸恐惧

诉诸恐惧，就是针对某人的认识、态度等问题，指出问题的严重后果，用危言打动人心。诉诸恐惧，是社会心理学概括出来的一种方法。它是利用恐惧引发出的力量和“返回效果”，来达到足以使之改变原有的态度和认识的一种说服方法。

诉诸恐惧，可以通过分析严重的困难形势予以警告。如毛泽东《敦促杜聿明等投降书》：“你们现在已经到了山穷水尽的地步。……你们想突围吗？四面八方都是解放军，怎么突得出去呢？你们这几天试着突围，有什么结果呢？你们的飞机坦克也没有什么用。我们的飞机坦克比你们多，这就是大炮和炸药，人们叫这些做土飞机、土坦克，难道不是比你们的洋飞机、洋坦克要厉害十倍吗？你们的孙元良兵团已经完了，剩下你们两个兵团，也已伤俘过半。……你们的伤兵和随军家属，跟着你们叫苦连天。你们的兵士和很多干部，大家很不想打了。你们当副总司令的，当兵团司令的，当军长师长团长的，应当体惜你们的部下和家属的心情，爱惜他们的生命，早一点替他们找一条生路，别再叫他们做无谓的牺牲了。…… 你们想一想吧！如果你们觉得这样好，就这样办。如果你们还想打一下，那就再打一下，总归你们是要被解决的。”[①]

本文发表于 1948 年 12 月 17 日，是在解放战争时期的三大战役中，我主要领导人敦促国民党重要将领审时度势弃暗投明的信件。它是以公开信的形式写的，在晓之以势的同时，重在以武力相威胁，意在不战而屈人之兵，故措辞通俗、率直而且锋芒毕露。

诉诸恐惧，也可以用历史上已经出现过的严重后果予以警告。刘邦当了皇帝以后，架子也大起来了。有一次，刘邦病了就传旨：谁也不许进去见他。一连好些日子，许多事情不得奏报，文武百官为朝中大事焦急，但又不敢进宫见驾。

将军樊哙很是恼火。他看见刘邦“闭宫不出”，一时性起就闯将进去

---

① 毛泽东选集：一卷本［C］. 北京：人民出版社，1967 ：1260－1261.

一直来到刘邦床前，高声说："想当初，您在沛县起兵的时候，何等英雄气概，现天下已定，怎么就变得这样精神不振？如今您病重，不和大臣们商议国家大事，整天和一两个太监待在宫里，难道您就不想想当年秦始皇病死的时候，宦官赵高假造遗诏杀害公子与文武大臣祸乱天下的事吗？"刘邦听罢翻身起床，马上召见群臣商议大事。樊哙用秦始皇的教训恐吓刘邦，使说服取得了成功。

诉诸恐惧，也可以用一些目前没有但以后会出现的严重后果警告对方。这种后果只是说服者的一种预测。有一次，赵匡胤的姐姐魏国大长公主，身穿"贴绣铺翠"的上衣来到宫里。赵匡胤见了说："请把这件衣服送给我。今后不要用翠羽做衣饰了。"公主笑道："这一点翠羽能值几个钱？"赵匡胤严肃地说："不能这么说！你一穿这种衣服，皇亲国戚就一定会学样，京城里的翠羽价格必然就会飞涨。商人要赚钱，也一定会到处高价收购，如此一来，翠鸟就会遭到大量捕杀。这就是你穿这种衣服造的孽啊！"公主一听接受了赵匡胤的意见，表示以后不再穿这种衣服了。

赵匡胤用"穿翠羽衣服"可能出现的恶果来说服姐姐。这种严重后果，虽然目前没有出现，但按照逻辑推论，它一定是会出现的。

运用危言说服别人应该注意以下四点：

一要注意动机的纯度。危言劝人不是危言吓人，它是为了帮助人纠正错误认识，端正错误态度，让人丢掉包袱，轻装上阵，积极向上。如果动机不纯心怀鬼胎，对方就不会相信。

二要注意危言的信度。危言要有科学根据或事实根据，不能危言耸听无稽之谈。如果杜撰事实或夸大危害把人吓倒，那不但达不到激发上进的目的，反而会使人丧失信心。没有可信度的危言，一旦被戳穿，不但改变不了对方的看法，反而会加固对方原有的立场，增大说服的难度。

三要注意危言的力度。恐惧是一种沟通的结果，要使对方能够在心理上形成一种惊恐与不安，继而顺从威胁者的要求，那用于恐惧的事情就必须达到一定的恐惧程度，用于恐吓的语言就必须要有"杀伤力"，只有这样才能够唤起对方否定性的情感体验，引起对方产生害怕、惊恐、厌恶或不适，进而终止或改变原有的态度和行为。如果"恐惧度"不够，"杀伤力"太小，那么对方就不会"动心"。

四要注意防御强度。“防御强度”是指被说服者抵御“危言”的强度。这就要求我们在使用危言劝人的时候，必须关注对象的特点。“月魂在天终不死，涧流赴海料无还。”防御强度大的人对自己原有的态度比较坚守，自尊心常常比较强。由于防御强度常常会受到心理、智力、环境等方面的影响，因此，在用危言进行说服的时候，就需要根据其心理、智力、环境等因素，采用恰当的方法，充分保护他的自尊心，让他有尊严地接受危言的“轰炸”，效果就会好些。

6. 情理交融

俗话说“有理无情，不足感人，有情无理，不可教人”“情到理方至，情阻理难通”。要使说服有效，就要“动之以情，晓之以理”，做到“情理交融”。情理交融，是指说服中要情中有理，理中有情。理是情的基础，情是理的延伸。情理交融的本质是“融”，而且要融得自然不存痕迹。因此，用情理交融进行说服的时候，所含之情要真挚、实在、有亲和力。要正确运用情感符号，做到融情于境——情感与对方合拍，与情境合拍，能引起共鸣。所说之理，不管理大理小，都要有根有据，论证严密，能联系实际，具有针对性。对抽象的道理，要根据对象特点具体化、形象化。情理之“融”，要自然得体，情不乱理。“情”与“理”要有密切联系，不能“锣是锣鼓是鼓”。

2006年度诺贝尔文学奖的获得者奥罕·帕慕克，曾经在许多重要的场合多次提到他的一件早年趣事——父亲曾经温柔地扼杀了他的早恋。

奥罕·帕慕克在美国人开办的私立学校学习的时候，是一位非常优秀的学生，引来了许多情窦初开少女的追求。一个名叫依丝米忒的少女，是伊斯坦布尔赫赫有名的皮革大王的女儿，貌若天仙，伶俐可爱。少女大胆热烈地追求奥罕·帕慕克，使他陷入了依丝米忒用温柔和热情编织的情网。奥罕·帕慕克的父亲敏锐地觉察到了，并要他放弃这份过早的爱情。

在一次晚餐上，父亲直言不讳地问儿子：“奥罕，告诉爸爸，那个入你法眼的女孩叫什么?”奥罕·帕慕克感到吃惊和意外，垂着头轻声地告诉了父亲。

父亲说："还是到此为止吧，听爸爸的话。"

他见父亲态度温和，胆子渐渐大起来。他辩解说："爸爸，是她主动的。况且她的条件也不错呀！"

父亲轻轻摇头："奥罕，你还太小。"

"太小？爸爸，我已经19岁，是一个男子汉了。而你，当年只有17岁不就和妈妈好上了吗？"奥罕·帕慕克自以为抓住了父亲的把柄，情绪越发激动起来。他说的的确是实情，他等待着父亲的妥协。

父亲依然和蔼地说："你说的没有错。可是你知道吗？我17岁的时候已经在葡萄酒作坊当酿酒师傅了，每月能拿到2000万里拉。我是说，我当时已经能够自食其力，有一定的经济实力为爱情埋单。而你呢，连一个里拉都挣不到，你凭什么心安理得地钟爱自己心仪的女孩呢？"

他桀骜的心被父亲的话征服了，埋头扒饭，一声不吭。

父亲又语重心长地安慰他："奥罕，不是爸爸古董封建。你想想看，一个男人，如果没有经济基础，不能为他的爱人提供必要的物质保障，如果你是女子，你会怎么看待这样的男人？儿子，我告诉你，我一直都认为，一个男人，如果没有一份挣钱的工作，不能自食其力，哪怕他40岁甚至50岁，都不配谈恋爱，谈了就是早恋；相反，只要他有立业挣钱养家的本事，15岁恋爱也不算早恋！"

一语惊醒梦中人。奥罕·帕慕克经过思想斗争，作出了从依丝米忒身边安静地走开、从这段虚幻缥缈的无根之爱中抽身而退的决定。他牢记父亲的嘱咐，知道自己涉足爱情还为时过早，于是集中精力于学业，最终考上了伊斯坦布尔科技大学——土耳其最好的国立大学，并在这里奠定了日后事业的基础。

奥罕·帕慕克的父亲能够说服儿子放弃早恋，就在于他的说服具有情理交融的特点。父亲的说服至少做到了以下三点：

一有"真情"。在父亲说服奥罕放弃早恋的过程中，起初奥罕·帕慕克的态度还比较强硬：他以父亲在17岁——比自己现在谈恋爱的年纪还早两年——就恋爱的事实，对父亲进行反说服。面对儿子叛逆的态度和"理直气壮"的反驳，父亲没动肝火，更没摆出家长居高临下的姿态予以训斥，而是"依然和蔼"地讲话。父亲的"真情"让奥罕·帕慕克在心理上

产生相容，愿意继续听从父亲的教诲，这就为说服儿子奠定了情感基础。

二有“真理”。父亲用和蔼的语气说出了实实在在的道理：“一个男人，如果没有一份挣钱的工作，不能自食其力，哪怕他40岁甚至50岁，都不配谈恋爱，谈了就是早恋；相反，只要他有立业挣钱养家的本事，15岁恋爱也不算早恋！”父亲的话，不但情感真切，而且道理真实可信。父亲的“真理”，让奥罕·帕慕克能在思想上真正理解了为什么自己尽管19岁也不能谈恋爱的道理。

三能“真融”。主要表现在：语境选择恰当，即父亲利用吃饭的场合来说服，一家人团聚共进晚餐，气氛融融，符合情理融合的环境；谈话的方式得当，即父亲态度和蔼，语气平和，这种平和的语气，不会击石成火，反而有利于情理融合。

父亲颇具“真情、真理、真融”的谈话，最终使儿子心服口服地放弃了早恋。如果父亲一味训斥又说不出令人信服的道理，儿子就不会放弃早恋，其前途也许是另一番模样了。

五、从理性上说服

那种正确地做判断和辨别真假的能力，实际上也就是我们称之为良知或理性的那种东西，是人人天然的、均等的。

——[法]笛卡尔

任何一件事如果是真实的或实在的，任何一个陈述如果是真的，就必须有一个为什么这样而不是那样的理由，虽然这些理由常常是不能为我们所知道的。

——[德]莱布尼茨

人是情感的动物，也是理性的动物。理性是与感性相对的概念，是指探求真理的理性认识和抽象思维能力，是通过判断、推理对客观事物进行合乎理性的认识。一般说来，现实生活使人们偏爱理性思维，喜欢追求生活中的哲理，哲理性的语言有利于改变人的认识。亚里士多德说："只有伴随着理性所行的事情，才称得上是自己的行为、自愿的行为。"[①] 在一般情况下，材料翔实、论据充足、逻辑严谨的劝说容易调动对方的理智，拨动对方的心弦，令人信服。美国有个叫罗纳德·斯穆里安的男孩，就曾经借用逻辑的力量说服了他心仪的女孩。

那时他在美国普林斯顿大学深深地爱上了一个女孩，但却一直不知道应该如何向她表白，因为他害怕被拒绝。一天，他终于想到了一个接近女孩的好方法。他鼓起勇气，向正在校园里读书的女孩走去。他对女孩说："你好，我在这张字条上写了一句关于你的话，如果你觉得我写的是事实，那就麻烦你把你的一张照片送给我，好吗?"女孩立即想到，这又是一个找借口追求自己的男孩。她想：无论他写什么，只要自己都否定是事实，不就可以甩掉吗？于是，女孩欣然答应了男孩的请求。"如果我说的不是事实，你千万不要把照片送给我！"男孩急忙说。"那当然！"女孩俏皮地回答。男孩把那张字条递给了女孩。女孩胸有成竹地打开了字条，但随即却皱起了眉头，因为她绞尽脑汁也想不出拒绝男孩的方法，只好恭敬地把自己的照片送到了男孩的手中。其实罗纳德·斯穆里安写的只不过是一句极其简单的话："你不会吻我，也不想把你的照片送给我。"后来，罗纳德·斯穆里安成了美国著名的逻辑学家，而那个女孩也成了他的妻子。[②]

女孩为什么不得不把她的照片送给男孩呢？这就与男孩逻辑严谨的劝

① ［古希腊］亚里士多德．尼各马可伦理学［M］．北京：商务印书馆，2003：201.

② 李丹崖．逻辑的力量［J］．辽宁青年，2006（9）．

说有关。罗纳德·斯穆里安在字条上写的话（你不会吻我，也不想把你的照片送给我）与他在递纸条前对女孩所说的条件（如果你觉得我写的是事实，那你送我一张你的照片；如果我说的不是事实，你就不给我照片）具有很严密的逻辑性：女孩如果认为纸条上写的（不吻、不给照片）是事实，那么女孩就必须按约定给照片；如果纸条上写的（不吻、不给照片）不是事实，那么女孩就必须吻他或者送他照片；不管纸条上写的是不是事实，女孩都必须给他照片或者吻他，两者必有其一。女孩不愿吻他，所以只好老老实实地把自己的照片送给他了。

从理性上说服，就是通过讲道理的方法，让被说服者理解他自己的言行或态度不妥，进而接受说服者的观点，改变原有的态度或言行。如何讲道理是理性说服能否成功的关键。要讲好道理，有两个最基本的条件，那就是：分析到位、论证有力。

（一）分析到位

人们对自然、对社会的认识之所以会出现错误，常常是因为观察不仔细或分析有错误，而看不清事物或现象的本质，被纷繁复杂的现象或假象所蒙蔽。据说，13 世纪时，北威尔士王子列维伦有一条忠实而凶猛的狗——盖勒特。有一天，王子出猎，让盖勒特在家看护婴儿。当王子出猎回家、推开院门的时候，看见鲜血染红了被毯，让盖勒特看护的婴儿不见了；而狗呢，却一边舔着嘴边的鲜血，一边高兴地望着王子。王子一怒之下，就抽出宝剑直刺狗腹。盖勒特惨叫一声，把睡在血迹斑斑的毯子下面的婴儿惊吓得哇哇直哭。王子这时才发现墙脚下躺着一条死去的恶狼！原来，忠实而凶猛的狗——盖勒特，为了保护小主人，咬死了恶狼。王子万分悲痛。为了表示对盖勒特的敬意，王子决定把狗安葬在公馆里。

王子之所以会一失足而成千古恨，就在于他看问题只看表面现象，既没有仔细观察，又没有进行正确分析。狗在不断地舔着嘴边的鲜血，有多种可能：狗或者是吃了婴儿或者吃了别的动物，或者是狗没有伤害婴儿自

己却被别的东西伤害了。王子不做深入细致的观察只看表面现象，就简单断定狗嘴边的鲜血是伤害婴儿留下的。错误的分析必然导致错误的结论。

毛泽东指出："指挥员的正确部署来源于正确的决心，正确的决心来源于正确的判断，正确的判断来源于周到的和必要的侦察和对于各种侦察材料的连贯起来的思索。"[①] 因此，要说服别人，就需要进行分析，以揭开事物或现象的面纱，露出它的本质。说服者如果能够使被说服者认识到事物的真相，说服也就容易成功了。

分析是把事物、事件或概念分成简单的组成部分，并找出这些部分的本质属性和彼此的关系。朱自清在《山野掇拾》中说：对万事万物都要"拆开来看、拆穿来看。无论锱铢之别、缁渑之辨，总要看出而后已"。[②] 分析的主要任务就是要把握被分析对象的本质属性和特定属性，帮助对方跳出认识误区。

分析到位，是指分析能够揭示事物事件的本质，而且要有力度，有深度，有广度，能够一针见血、刀刀见骨，让人看清本质。培根说过"跛脚而不迷路，能赶过虽健步如飞但误入歧途的人"，其依靠的就是正确的方法。分析要深刻到位，掌握分析方法非常重要。没有掌握正确的方法，分析就难免误入歧途。下面对六种常见的分析方法作些介绍，以供参考。

1. 逆向分析法

逆向分析法，就是利用逆向思维的方法来揭示对象的属性、特征。逆向思维比较突出的表现，就是对思维定式的打破。一个人的生活经历和参与到他个人生活中的民族传统、时代精神（包括阶级观念）等，会一起铸就他潜在的心理结构、感知方式、感受方式，同时也会形成他的思维观念。一般说来，一个人对事物的反应，常常会受到以前经验、观点、动机、需要等方面的影响。以往这些固有的思维方式、思维观念，有的会形成一种定式。思维定式是一种经验性的模式，常常体现为一种不由自主，

① 毛泽东选集：一卷本［C］. 北京：人民出版社，1967：163.
② 陈果安，何知，王定. 写作学基础［M］. 长沙：湖南师范大学出版社，2006：121.

也不需要自主的经验性的自动趋势。

思维定式有优势的方面，但在某种情况下也有劣势。“睫在眼前长不见”（杜牧：《登池州九峰楼寄张祜》），思维定式是一种具有惯性的惰力，容易使人缺少多元思考，把一切看成习以为常。能够打破思维定式的人在分析问题的时候，就能够冲破经验的束缚，不会按习惯和经验行事，而会独辟蹊径，对事物具有惊喜感和发现感。

有个老人有两个儿子，老大开染房，老二卖雨伞。老人每天总是为天气的事情伤透脑筋：如果天气晴好，他就担心老二的生意不好（没人买伞）；如果天气不好，他就担心老大的生意不好（染的织物晒不干，卖不出去）。不管天气是好是坏，老人总是忧心忡忡，日子过得牵肠挂肚，吃不好睡不香，身体一天比一天消瘦。

有一天，有个邻居看到老人身体越来越衰弱，了解老人的心事以后，就劝导说：“大爷，其实你没什么可担心的，您想想看，如果天气好，您大儿子的生意就好；如果天气不好，您二儿子的生意就好。所以，不管天气是好是坏，您家总有一个儿子的生意好，旱涝保收还有什么担心的呢?”老人一听，心中突然一亮，心想：“是啊，的确是这个道理!”于是，老人开心地生活着，身体又恢复了原先的健康。

老人的烦恼是由一个“二难”推理引起的。老人是按常规思维的，他从在同一种天气条件下去思考两个儿子生意坏的结果。聪明的邻居使用的是逆向思维，他从在同一种天气条件下去思考两个儿子生意好的结果。邻居运用逆向思维巧妙地转“二难”为“二利”，劝得老人消除了苦恼，回到了充满阳光的生活大道。

2. 剥离分析法

剥离分析法，有人又称为剥葱法、层次分析法。黑格尔在《小逻辑》中说过，“用分析法来研究对象就好像剥葱一样，将葱皮一层又一层地剥掉，但原葱已不在了”。[1] 对于各种要素既无并列关系，也无先后顺序的简

① ［德］黑格尔．小逻辑［M］．贺麟译．北京：商务印书馆，1980：413.

单而孤立存在的事物，要使被说服者看清本质不被假象所蒙蔽，就可以使用剥离分析法进行分析。

剥离分析法的分析方向是由大到小，由远及近，步步逼近中心。唐彪在《读书作文谱》中指出：“去尽皮方见肉，去尽肉方见骨，去尽骨方见髓，书理才能透彻。”事物按照由外到内的规律组合，认识事理也是遵循由现象到本质的递进过程。在说服过程采用剥离分析法分析问题，符合人们“由浅入深、由难到易”的认识过程。比如：

齐景公酷爱猎鹰，一天，因为养鹰人烛邹不小心，使猎鹰跑了。景公大怒，操戈要斩烛邹。晏子拜见景公，说：“大王，烛邹有三条罪状，先让我数落后，再杀也不迟，不然，他死了连自己犯了什么罪都不知道。”景公应允。晏子指着烛邹说：“你为大王养鸟，却让鸟逃走了，这是第一条罪状；你使大王因为鸟的事情而杀人，这是第二条罪状；大王杀了你，天下人会责怪大王重鸟轻士，你使大王背上‘重鸟轻士’的罪名，这是第三条罪状。”景公说：“我明白了你的意思，那就放了他吧。”

晏子使用反语，从较为宽泛的大范围开始数落烛邹的罪状，再逐渐缩小劝说范围，直逼到较小的核心问题——如果杀掉烛邹，大王就会落得不仁不德之名。其实，生活中这样的例子还有很多，例如：

有一位广告专业的毕业生去求职。来到某报社总编室，他对总编先生说：“总编先生，您好！请问贵报需要招聘一位好编辑吗?”

总编先生将他上下打量以后摇了摇头说：“不需要。”

“那么，记者呢?”

“也不需要。”

“印刷小工需要么?”

“我社目前还不缺印刷小工。”

“那你们一定需要这个。”说着，这名毕业生从公文包里拿出了一块制作精美的广告牌，牌子上面写着“额满暂不雇用”。

总编一看，笑着对他说：“如果你愿意的话，就请你到我们广告部来吧!”

显然，这位大学生需要获得的主要信息是“贵报广告部是否缺人”。按照常理，他最先向总编询问的应该是广告部是否缺人。只有在询问遭到

否决后，才会再问与他专业不太对口的其他岗位是否要人。如果他真的按照这个常规次序说话，那他出示“额满暂不雇用”的广告牌，即使做得再好，也会被总编摇头拒绝。然而他一反常规，在采用剥葱分析法——“先宾后主”的同时，又别出心裁地使用了独具新意的“亮牌”办法，使求职询问有波澜、有新意。正是这种创新性的做法，才使总编的态度发生了180度的大转弯。

3. 矛盾分析法

矛盾分析法，是通过分析事物之间的矛盾，达到看清对象本质的目的。运用矛盾分析法，首先要理出事物的主要矛盾和次要矛盾，帮助被说服者抓住问题的主要矛盾。蔺相如因为完璧归赵，又在与秦国的谈判中为赵国立了功，所以被封为上卿，地位超过了赵国宿将廉颇。这件事惹怒了急躁刚直的廉颇。廉颇对人说：我出生入死功勋卓著，才得到现在这样的高位；而蔺相如摇唇鼓舌，只不过与秦国打过两次交道而已，地位就由低贱一跃而到了我的上头。廉颇暗下决心一定要羞辱一下蔺相如。

蔺相如知道以后，每逢上朝就常常借故有病，不与廉颇争夺位次。有时外出，见到廉颇的马车远远而来，也会叫车手把车驶进小巷里去避让。

蔺相如的门客见他如此礼让，都纷纷对蔺相如说：“我们是仰慕您的人品，才离开亲朋好友投靠到您门下的。如今您与廉颇地位同等，廉颇却说出那样一些难听的话，您对他不但不生气不反击，反倒如此恭敬地对待他。我们看到这些都十分难过。虽然我们没有什么本领，但请您允许我们辞别吧。”

蔺相如说：“在你们看来，廉将军和秦王两个人哪个厉害?”

“廉将军当然不如秦王!”门客们异口同声地回答。

“你们想想，秦王有那么大的威风，我都敢在秦廷大声叱责他，敢于责骂他的文武百官，而现在虽然我无能，难道我还会害怕廉颇吗? 我所考虑的是：强暴的秦国之所以不敢发兵侵扰我赵国，就是因为赵国有廉颇和我两个人。如果我和廉颇两虎相斗，那就必有一伤。这对赵国是十分不利的。我现在这样谦恭地对待廉颇将军，也就是要把国家的急事、大事放在

首要位置，把个人的恩怨搁置一边啊！”

众门客一听，茅塞顿开！他们由衷折服，并且对蔺相如顾全大局的高风亮节更加钦佩不已。蔺相如的这番大度之言传到廉颇耳里，廉颇羞愧不已，就立即登门“负荆请罪”了。

蔺相如运用矛盾分析法，把国家利益和个人利益、部分利益和全局利益区分开来，深入浅出地向门客分析：当前我们急于要解决的主要矛盾是秦国与赵国的国家矛盾，廉颇与我之间的个人矛盾是次要的，我们大家都应当以大局为重，抛弃私利。蔺相如使用矛盾分析法，终于使门客们能够抓住问题的主要矛盾，对蔺相如的言行有了正确的理解，对蔺相如这样的做法自然也就心悦诚服了。

其次，要辩证地看待矛盾。辩证地看待矛盾，就是要在深刻、全面地分析事物所有矛盾的时候，还必须看到事物矛盾的转化，以帮助被说服者克服静止看问题的毛病。楚王派宠臣景鲤出使秦国。有人对秦王说：“景鲤是楚王很宠爱的人，大王不如把他扣留在秦国，并借此向楚国要求割地。如果楚王答应割地，秦国就可以不费一兵一卒得到土地；如果楚王不答应割地，那我们就杀掉景鲤，让楚国换一个不如景鲤的人来，这是万全之计。”秦王听了游说者的话真的把景鲤扣留了。

景鲤被扣留以后，就托人对秦王说：“我看大王这样做，不但割不到楚国的土地，反而会失势于天下。我从楚国出使秦国的时候，听说齐、魏将割地给秦国。他们之所以要这样做，是因为秦国和楚国是兄弟之邦。现在大王把我扣留在秦国，也就向诸侯表明：秦楚两国要断绝关系了。既然如此，那么齐国和魏国又何必要看重一个孤立无援的国家呢？楚国如果知道秦国孤立，也就不会割地给秦国，而且还会交结诸侯来图谋秦国，那时秦国的处境就非常危险了。面对这样一种情势，您还不如放我回去。”秦王一听，果然把景鲤释放了。

景鲤所托的人能够正确地分析“得”与“失”的转换关系：秦王扣留景鲤，是想得到楚国的割地，但这个“得”会转化为“失”——失去更多的土地。说服者说服了秦王克服静止看问题的思维方法，明白了矛盾的转化关系，自然也就采纳了他的意见，释放了景鲤。

4. 正反分析法

正反分析法就是在深刻全面分析事物的时候，既要看到正面，又要看到反面。正反分析法可以帮助被说服者防止看问题的片面性。沛公领兵围攻宛城，南阳郡首——吕齮想要自杀。吕齮手下有一个叫陈恢的人劝导吕齮，说："必要时你吕齮再死也不晚嘛！"不久，陈恢越城墙而出，见到沛公。陈恢对沛公说："臣听说足下和诸侯相约：先入咸阳者为王。如今您不向西进，却留下要攻打宛城。宛城是大郡南阳的都城，连城数十，人民众多，积蓄丰富。当地官民自以为投降就必死，都在拼命坚守。我为你着想，觉得您不如如约西进。现在宛城投降了，您不如给郡首封官，让他为您守住宛城。然后，你就可以带领宛城的兵和自己的兵一起西进。这样，许多没有被您攻下的城池听到这个消息，也都会争着打开城门等候您的到来。"沛公说："好极了！"于是封吕齮为殷侯，让他仍然守南阳宛城，又封陈恢为千户。然后，引兵西进。果然各城守军都纷纷投降。

陈恢从正面和反面来权衡利弊，终于说服刘邦接受自己的建议，决定招降。这既阻止了吕齮自杀，又使自己获得了封"千户"的好处。

5. 综合分析法

综合分析法，就是把需要认识的对象放在一个系统中去，把它们合成一个整体，进行总体的、全面的分析。社会现象总是互相联系互相依存的，如果把我们所关心的问题，从系统整体中割裂出来进行分析，那就会导致认识的片面性。综合不是任意拼凑，也不是把各部分机械相加，而是要按照对象各部分之间的有机联系从总体上把握事物。《三国演义》对孙权赤壁大战前的决策就有这样一段表述：

当时，雄心勃勃的曹操率军南下，势如破竹直达长江。曹操得意地下书孙权，宣称要以百万大军和吴兵"会猎"江东。

东吴朝野听到这个消息以后，很多人都被这个"百万"的数字吓坏了。霎时间主降之声骤然升高，弄得一向有主见的孙权也惶恐不安。

正在这时，诸葛亮受命出使东吴，意在联吴抗曹。主战派鲁肃暗暗劝

说诸葛亮不要对孙权实说曹军有百万之数，以免影响他的抗曹信心。诸葛亮点头微笑。可是诸葛亮见到孙权以后，却劈头盖脸地讲起数称百万的曹军如何如何。开始，孙权一听，如冷水浇头寒彻心底。鲁肃一听，也急得心里直骂孔明言而无信。然后，诸葛亮轻摇羽扇徐徐解释说：曹操号称百万大军，其实他的老底子只不过四五十万。如果把曹操一路收编过来的一些残兵降将统统算在一起，兵员也不过六七十万；况且这些投降的兵将，都是迫于形势而易帜的，军心不稳，并没有什么战斗力。曹操如果进攻，那曹军就会因战线拉长，不得不分出许多人马去看守。再说，曹军都是北方人，不服吴楚的气候、水土，中暑病倒者甚多，因此，曹军能实际参战的兵力，只不过一二十万人罢了。再则，曹军要攻占江东，就必须水战，但是他们全是一些旱鸭子，连战船尚且坐不稳，哪里能够抵挡江东谙习水性的强兵呢?

诸葛亮针对“曹操兵员多，会打败东吴”的担心，采用综合分析法来劝说孙权。战争取胜决定于天时、地利、人和。诸葛亮把“曹操会胜”这个问题，放在“战争取胜”的整个系统中去作综合考虑。“兵员多”并不等于“兵员强”。决定兵员强的因素很多，比如军心背向、是否会水战、兵员身体健康状况、战线的长短等。诸葛亮把曹军的“百万大军”三下五除二地划类归纳，让孙权看清了曹操“百万大军”的实质，明白了曹军能参加战斗的军队只不过是一二十万的“旱鸭子”。诸葛亮用综合分析法点出了问题的实质，说服了孙权，使其丢掉了惧怕，树立了必胜的信心。

6. 因果分析法

世界是一个有机整体，事物是在普遍联系中存在和发展的。如果某个现象的存在会引起另一个现象的发生，那么这两个现象之间就存在因果联系。在生活中，人们对某些现象迷惑不解，有时就是对它发生的原因不甚了解。因此，说服教育少不了要用因果分析法来劝导对方。

寻求现象之间的因果联系，是一个十分复杂的过程。不同学科、不同对象都各有不同的具体方法。英国逻辑学家穆勒在总结培根等人的归纳法的基础上，提出了有名的“穆勒五法”：求同法、求异法、求同求异法、

共变法和剩余法。这些方法是因果分析方法中比较简单、比较普遍的一般方法。下面对这五种方法作一简单介绍。

（1）求同法

求同法是先考察某一现象发生的许多事例，如果其中只有一种情况是相同的，则可认为这一共同的情况就是产生某一现象的原因。比如，许多人对为什么做梦不了解，于是就对做梦产生了许多不同的思想认识问题，其中不乏有许多迷信等不健康的说法。有人做了一些试验和调查，并用求同法分析了做梦的原因。

试验：把一瓶香水放在熟睡者的鼻子前，有人醒后说，他梦中到了一座大花园，那里到处都是花香；让阳光照射在某些熟睡者的脸上，有人就梦见了熊熊大火；冬天，把某些熟睡者的双脚露在棉被外边，有的人会做在冰雪中奔跑的梦。一本古老的著作也提到：给睡熟者的手轻轻加热，他会在梦中觉得自己穿过了火丛。

调查：有些正在发育的人常常会梦见自己凌空飞行；有些气喘病人说，当他呼吸通畅后，也会做飞行的梦；一个人睡着后，如果膀胱胀满了小便，就可能在梦中到处寻找厕所……

分析以上的试验和调查就会发现：尽管“千人千面”，但它们有一个共同的东西，那就是做梦者都受到了某种东西的刺激。人们的年龄、体质、习性、饮食及其他生活条件大多不同，但当他们在受到外部或内部刺激的时候，都会做着与该刺激相应的梦。所以，刺激就是做梦的一种原因。这个结论就是运用求同法得到的。

（2）求异法

求异法是从两个事物的差异中来寻找原因的方法，即分别考察某种现象出现的场合和不出现的场合，在这两种场合中，其他情况都是相同的，只有一种情况不同。这种不同情况不出现，某现象也不出现；而这种不同情况出现了，某现象也出现。这就可以认定，这个差异情况就是产生某现象的原因。

古时候，有一艘远洋船由欧洲开往中国。船上有五个中国人，其余的人都是外国人。经过漫长的远航，船上除五个中国人以外，其他人都病得

奄奄一息。经诊断，他们患的都是坏血病。同一条船，大家一样的风餐露宿漂洋过海，生活的基本条件（比如水、空气等）基本相同，为何中国人就不患坏血病呢？后来，经过调查分析发现，船上的五个中国人都有一个共同的嗜好——喝茶，而茶叶含有丰富的维生素丙，具有抗坏血病的功效，所以五个中国人都没有患坏血病。这就是用求异法得出的结论。

（3）求同求异法

求同求异法，是求同法和求异法的联合运用。它是两次运用求同法，一次运用求异法。所谓两次求同是指：第一次（正面场合）只有一种共同情况出现；第二次（反面场合）正面场合出现的那种共同情况都没有出现，而没有出现的这种情况，也可以看成是一种共同情况（即共同都没有的情况）。所谓一次求异（实际是一次比较）是指：在正、反场合两次求同的基础上再用比较的方法，推出被研究对象有因果联系这个结论。比如，某山区有一个“怪洞”，狗、猫、鼠进洞则死，人、马、牛、骡进洞则安然无恙。有人做了试验：先让人怀抱或举着猫、狗、鼠进洞，则猫、狗、鼠在洞内不会死亡；而后再把同样的猫、狗、鼠放进洞内，结果都死了。为弄清原因，此人对洞内的情况进行了科学考察。发现岩洞内存在许多二氧化碳气体，因为二氧化碳气体的密度比空气大，加上洞内又不通风，所以二氧化碳就会沉积在岩洞空间的下面。鼻子贴近地面的小动物猫、狗、鼠进洞，因缺氧窒息死亡；而鼻子离地面高的人、马、牛、骡进洞则安全无事。所以，洞内的二氧化碳是导致矮小动物进洞死亡的原因。这个结论就是运用求同求异法得出的，具体分析的步骤如下：

第一步，运用求同法。猫、狗、鼠进入洞内，则全部死亡。这些动物形体、习性等各不相同，但它们共同的现象是：个头矮且鼻子都比较靠近地面，容易吸入沉积地面的二氧化碳。

第二步，运用求同法。人、马、骡进入洞内全部不死亡。这些动物形体、习性等各不相同，但它们共同的现象是：个头高且鼻子都不靠近地面，不会吸入沉积地面的二氧化碳。

第三步，运用求异法，将上面正反两方面（第一步、第二步）的情况加以比较，就可以得出：吸入洞内的二氧化碳是导致矮小动物进洞死亡的

原因。

值得说明的是，由于求同求异法是经过了正反两个方面的考察和比较后才获得结论，因此其结论比单独使用求同法或单独使用求异法得出的结论更为可靠。

（4）**共变法**

共变法的思维过程是：考察某一现象在发生某种方式的变化时，另一现象也随之发生一定方式的变化。通过这两种现象共同发生变化的情况就可以推出结论：前一现象是后一现象的原因。比如：

一个画家去拜访德国著名画家阿道夫・门采尔，并向他诉苦说："我真不明白，为什么我画一幅画只需要一天工夫，而我要卖掉这幅画却要费时整整一年呢?"阿道夫・门采尔认真地说："请倒过来试试吧，亲爱的！要是您花一年工夫去画它，那么只用一天工夫，就准能把它卖掉了。"阿道夫・门采尔的说服一语道出了"工夫的多少与画的质量高低"之间的共变关系。

同一件事，工夫下得多，质量自然高，卖出去也容易；相反，则难以出售。我国有条谚语说，"一分耕耘，一分收获"，讲的就是这个道理。在其他条件不变的情况下，辛勤耕耘则收获丰裕，三天打鱼两天晒网必定所获无几。"一分耕耘"与"一分收获"之间存在着共变关系，由此可以断定，辛勤耕耘是收获丰裕的原因。

当然，共变是有条件的。一种现象会引发另一现象的共变，这种共同的变化如果超过了一定的条件和限度，共变关系就不存在了。比如，给作物增施钾肥，如果从无到有慢慢增加钾肥，植物就会随着钾肥的逐渐增加而不断粗壮结实；但是当钾肥的增量超过了一定量以后，作物不但不会壮实反而会死亡。

（5）**剩余法**

剩余法是指已知某一种现象的出现与几种因素有关系，如果已知这几种因素的部分因素与这种现象之间没有因果联系，那么只要把那些已知的没有联系的因素减去，剩余的因素就必定是导致这种现象出现的原因。比如在相同的土质条件下对农作物施上氮、磷、钾肥会使农作物生长旺盛：

枝叶繁茂、发育早熟、粗壮结实。其中：已知施氮肥是使植物枝叶繁茂的原因；施磷肥是使作物发育早熟的原因；所以使用剩余法就可以知道施用钾肥就能使植物粗壮结实。

需要提醒的是，“穆勒五法”在实际应用中常常不是孤立地应用，而应该根据实际情况结合起来应用。

（二）论证有力

说服能否令人信服，与说服者语言的论证有关。论证就是用一些真实的根据确定某一思想的真实或虚假。“论证有力”是指在用一些真实的根据确定某一思想的真实或虚假的时候，这种“确定”必须是必然的、不可动摇的、严密无误的。论证有力主要表现在两方面：一是掌握了丰富的论据而且这些丰富的论据能够证明某种观点成立或不成立，并且是令人信服的。二是掌握了恰当的论证方法，通过这些方法的论证，能够使论点和论据建立紧密的联系，得出必然的结论。下面分别谈谈这两方面的问题。

1. 论据丰富

的空气。如果没有事实，你就飞不起来”。[1] 科学研究是这样，说服也是这样。尽管这些耳闻目睹或亲身经历的事实各式各样，但从时间上看，它们只有历史的事实、现实的事实；从材料的详略程度上看，它们只有具体的事实、概括的事实；等等。例如：

春秋时期，周文君任用吕仓为相国，国人鼓噪，周文君又想罢免吕仓。吕仓的朋友进谏说：“凡国家之事，总免不了有人批评、有人赞扬。真正的忠臣应该善于把全部的批评留给自己，把全部赞扬留给国君。从前，宋公平让农忙的百姓筑高台，子罕赶紧辞了相国去当司空，于是老百姓就骂子罕而称赞宋君。齐桓公在宫内开七个市场又有七百歌伎，管仲就有意接受重赏来掩盖齐桓公的错误。如果大臣得到的赞扬多，那对国家就不见得是好事了，因为大臣就可能会结党营私。《春秋》里面有几百起弑君的事件，这些弑君事件都是声誉很好的大臣干的。”周文君接受了他的意见，没有罢免吕仓。

吕仓的朋友说服周文君使用的论据就是历史事实。“事实胜于雄辩。”用事实去证实你的观点，可以大大增强说服力。关于事实论据的问题，我们将会在“从事实上说服”一章中做较为深入的阐述。

（2） **理论论据**

苏轼说：“其民智巧，易以理服，难以力胜。”意思是：理智的人容易被道理说服，难以被武力战胜。《荀子·非十二子》中说：“其持之有故，其言之成理。”意思是：与人谈论要有根据，话要说得有道理。如果举出“事实论据”说明自己的观点是“讲事实”的话，那么举出“理论论据”来说明自己的观点就是“讲道理”。顾名思义，“理论论据”就是那些表述科学原理的判断，比如某学科的定义、公理、定律、原理等。由于科学原理反映了客观事物的本质和规律，而且是经过千百次实践检验过的，因此，选择它作为说明观点的根据就会有很强的说服力，而且还能使所要讲述的道理显得十分深刻。

理论论据除了科学原理以外，还包括引用名人名言或寓言故事等。名

---

① 王德春，陈晨．现代修辞学［M］．南昌：江西教育出版社，1989：215－216.

人名言大多数是被人们公认的真理，适当引用可以增加表述的权威性。

引用名人名言又叫“引言证法”。古人很喜欢使用“引言证法”，据专家考证，孔子的《论语》引用《书经》共 3 次，引用《诗经》共 14 次；《孟子》引用《书经》共 12 次，引用《诗经》上的文字共 27 次，这些都算是不低的纪录了。

寓言故事流传较为广泛且含有深刻的哲理，引用它既可以增强说服力，又可以增加语言的感染力。比如，鲁迅在《读书杂谈》中就曾经引用寓言作为他说理的根据：

“凡中国的批评文字，我总是越看越胡涂，如果当真，就要无路可走。印度人是早知道的，有一个很普通的比喻。他们说：一个老翁和一个孩子用一匹驴子驮着货物去出卖，货卖去了，孩子骑驴回来，老翁跟着走。但路人责备他了，说是不晓事，叫老年人徒步。他们便换了一个地位，而旁人又说老人忍心；老人忙将孩子抱到鞍鞒上，后来看见的人却说他们残酷；于是都下来，走了不久，可又有人笑他们了，说他们是呆子，空着现成的驴子却不骑。于是老人对孩子叹息道，我们只剩了一个办法了，是我们两人抬着驴子走。无论读，无论做，倘若旁征博访，结果是往往会弄到抬驴子走的。”

鲁迅引用印度的寓言故事来说明“看中国的批评文字越看越糊涂”的观点，既能使人信服，又能使表达生动有趣，颇具感染力。

不管是选择事实论据还是理论论据来说明自己的观点，都必须注意以下三点，才能真正起到以事说理、以理服人的作用。

第一，所选择的论据必须是真实的。如果根据本身就是假的，那别人也就无法相信你所提出的主张是正确的。印度电影《流浪者》中的法官在判定“扎卡是贼”的时候，一不根据事实，二不根据法律，而是根据“凡是贼的儿子一定是贼”。法官的根据荒唐，决定他的判罪是极端错误的，是不能服众的。

虚假根据，还有一种较为隐蔽的现象，即所用论据的真实性还没有得到证实。用这种还未得到证实的根据来说明观点，有时具有一定的欺骗性。昆剧《十五贯》中的屠夫尤葫芦半夜被人杀死，他的女儿苏戍娟与路人熊友兰被当做嫌疑犯带进官府。知县过执，认定是他俩通奸谋杀了自己

的父亲，于是判了死刑。知县的根据是：“看你艳如桃李，岂能无人勾引？年正青春，怎能冷若冰霜！你与奸夫情投意合，自然要生比翼双飞之意，父亲阻拦，因之杀父而盗其财，此乃人之常情。”这位知县老太爷利用还没有得到证实的事情（苏戍娟与路人熊友兰是否真正通奸）做根据，进行貌似合理的推论，铸成冤案也就不可避免。

第二，所选的根据与你所要说明的观点之间要有必然的联系。如果你使用的根据是真实的，但是它与你需要说明的观点之间毫无联系，那么这样的根据也是不能使用的。《吕氏春秋·察今》中有一则寓言说：有个人过河，看见一个人正要把一个小孩扔到河里去，小孩哭喊着，过河人马上拉着那个人说：“这孩子丢到河里是会淹死的。”那人回答说：“不，这孩子的父亲很会游泳。”“孩子的父亲很会游泳”与“这孩子丢到河里不会淹死”的观点之间显然毫无关系，其观点显然是错误的。

有时用于论证的根据是真的，但由于表述不准确，也会导致论据无法说明观点。《吕氏春秋·淫词》中记载了这样一个故事，大意是：秦国与赵国订了一个互惠条约，条约规定：如果一方想干什么，另一方就一定要帮助，不能反对。不久，秦国要出兵攻打魏国，要求赵国履行诺言予以协助。赵国不但不出兵反而要去救魏国。这时秦王很不高兴，就派人去责备赵王违约。这时公孙龙就建议赵王也派人去责备秦王违约：“赵欲救之，今秦王独不助赵，此非约也。”

在这里，双方的说服都以“条约”作为根据，条约也是真实的。但为什么谁也没有说服谁呢？原因不在于说服的根据不真实，而在于他们所根据的条约在内容表达方面存在歧义。条约只是笼统规定了“一方想干什么，另一方就一定要帮助”，并没有明确规定：在遇到双方想干什么的意愿发生矛盾时应该怎么办，而且“想干什么”中的“什么”也存在指代含糊不清的问题。

第三，在说明观点的时候，所举的根据必须是全面的、充分的，不能是不足的。列宁在《第二国际的破产》中说过，“诡辩家抓住‘论据’之中的一个，而黑格尔早就正确地说过，人们完全可以替世上的一切找出

‘论据’”。[①] 从列宁以上的观点中可以知道，世界上任何事物都会有个别的情况，如果随意地拿个事例去证明某个观点，是站不住脚的。那是玩弄事例，如同儿戏，没有任何意义。用个别的片面的事实做论据，是诡辩家惯用的伎俩。鲁迅先生在《内山完造作〈活中国的姿态〉序》中说过一件事：

“一个旅行者走进了下野的有钱的大官的书斋，看见有许多很贵的砚石，便说中国是‘文雅的国度’；一个观察者到上海来一下，买几种猥亵的书和图画，再去寻寻奇怪的观览物事，便说中国是‘色情的国度’。”

鲁迅说到的这两个人，就是用一些个别的片面的事实做根据（下野的有钱的大官书斋里很贵的砚石、上海几种猥亵的书和图画）证明自己的观点（中国是一个文雅的国度、色情的国度），这论证显然是不充分的，犯了论据不足的错误，他的观点自然不会使人信服的。

说服者要掌握丰富的论据，关键要多学习。说服是一门具有综合性知识和应用性特征的学问，涉及哲学、美学、社会学、伦理学、教育学、心理学、逻辑学、语言学和文章学等众多的知识领域。作为一个说服者，要取得理想的说服效果，就必须具有“一览众山小”的广阔视野。因此，既要向社会学，也要向书本学；既要向专家学者学，也要向普通百姓学。既学习本专业的知识，也学习本专业以外的知识。上至天文，下至地理，古今中外的史料传记、名人轶事、风土人情、宗教信仰等，都应当有所了解。不断增宽、增厚自己的生活经验和文化知识，使自己成为一个知识丰富的杂家。

学习时要正确处理“精专”与“博览”的关系。精专和博览是古今中外的两种治学方法。博是基础，专是归宿，前者是喜马拉雅山脉，后者是珠穆朗玛峰。没有喜马拉雅山脉，就不会有珠穆朗玛峰。人们读书的一般方法总是先求广后求专，而后再扩大，再专一，如此往复循环，九九归一，自成一家。谚云：“长袖善舞，多财善贾。”只有博览，才能深厚，才不致捉襟见肘。人生精力有限，如果想处处涉足样样精通，那必定会像猿猴捉影劳而无功。谚云：“任凭弱水三千，我只取一瓢饮。”尽心于一二

---

① 列宁选集：第2卷［C］．北京：人民出版社，1972：624.

书，读通读透淋漓尽致，则其余书虽不能全知，也可知其一二。概而言之：广而求精，专而求博，两者结合，相得益彰，就能够建立比较完善的认知结构。这样就能够掌握丰富的论据，而且也可以拓宽我们说服的思路。一到运用的时候，事理、事例张口即来，一来就管用。

2. 论证恰当

我们有了自己的观点，又找到了恰当的根据，接下来的问题就是如何把它们组成一个推论的网络。通过恰当的论证去说服别人，一要遵守论证的逻辑规律，二要掌握常用论证的方式方法。

（1）论证必须遵守的逻辑规律

逻辑规律是保证人们正确思维、正确表达思想的规律。违反这些规律，思维就会发生混乱，思想表达就不够准确，要说服别人自然也就不可能了。要使论证严密、说服有效，说服者必须遵守以下三条规律：

一是同一律。同一律是保持思维具有确定性的规律。同一律要求人们在同一思维过程中，思维必须保持确定和同一。也就是说，在说服别人的过程中，每一个概念、判断所包含的内容自始至终都必须是确定不变的，是什么就是什么。不能转移也不能偷换，不能将不同的思想画等号。违反同一律，常常出现的错误是“转换论题”。

“转换论题”有无意和有意之分。有意为之的，叫“偷换论题”；无意为之的，叫“转移论题”。如《你做做看》：

顾客：这道菜的火候把握得不好！你瞧，全都嚼不动。

厨师：什么？你做做看！

厨师开头说的“什么”，意思是说“我的火候把握得好，能够嚼得动”。“你做做看”的意思是“你（顾客）把握得火候还不如我”。厨师在证明自己的“火候把握得好，能够嚼得动”的时候，并没有针对顾客的话题给予解释或道歉，而是转移话题，把“火候把握得好不好”的问题，偷换成“你把握火候还不如我”。厨师强词夺理自然不能说服顾客。

有个学生在辩论“什么样的人生观才是有意义”的时候，做了如下一段发言：

面对严酷的现实，我不得不承认：人生是为了自己的生存而挣扎而斗争。……不是吗？工人工作是为了领取工资而生活；农民种田是为了自己穿衣、吃饭；作家写作是为了领取稿费；理发师看来纯粹是为了别人，但也是拿了报酬的。诚然，有像雷锋那样一心为人民着想的人，有像一些科学家那样为了人类的幸福而忘我工作的人。但这样的人也必须有自己能够生存的基础，也就是说，他们首先得为自己的生存而劳动，否则连自己都不能生存，又怎么为别人呢？

辩题是关于人生观的一个问题，属于社会问题；而他的发言，首先提出“有像雷锋那样一心为人民着想的人”和“有像一些科学家那样为了人类的幸福而忘我工作的人”，但又说他们“也必须有自己能够生存的基础”，由此得出“所有的人都是为了自己生存而挣扎而斗争”的结论。这就违反了“同一律”。因为像雷锋那样一心为人民着想的人和为了人类的幸福而忘我工作的科学家，固然需要吃饭、穿衣，但吃饭穿衣问题是人的本能，属于人的自然生理问题。他把两个不同性质的问题——自然生理问题和人生观的社会问题——混淆了，出现了“转换论题”的错误，自然很难说服对方，取得论辩的成功。

必须说明的是，在说服问题上，我们不能一概否认或拒绝“转换论题”的运用。在一定的范围或条件下，“转换论题”有时反而是可行而且有效的说服方法。比如，医生面对绝症患者询问病情时，就可以用“转换论题”的方法，使用美丽的谎言，不把病情的真实情况告诉患者，以免给患者造成心理压力。在涉及一些机密问题时，答话者也可以“王顾左右而言他”。

二是矛盾律。矛盾律是保证思维具有“无矛盾性”（首尾保持一贯性）的一条规律。无矛盾性是正确思维不可缺少的基本条件。客观现实中的任何对象，在同一时间、同一条件、同一关系下，都不可能同时兼有相互矛盾的两种属性。同一朵玫瑰花不可能在同一条件下，既是红的又是非红的。矛盾律要求在同一时间、同一条件、同一关系下，两个相互否定的思想不能同时是真的。具体的说，就是在两个具有矛盾关系或反对关系的命题之间，不能同真，必有一假。违反了矛盾律，就会出现“自相矛盾”的错误。如《菩萨争吃》：

某家供奉了几尊菩萨。有一天，父亲外出，叮嘱儿子说："锅里的肉煮好了，要盛上一碗敬供菩萨享用，千万别忘了。"父亲走后，儿子把煮好了的肉全部吃光了，然后又将菩萨打个粉碎。父亲回家后，看到这种情景便斥问儿子："是谁打碎了菩萨?"儿子说："是菩萨争肉吃，相互打架打碎的。""胡说，菩萨是用泥捏的，怎么会打架呢?"儿子说："既然菩萨是泥捏的，那它又怎么会吃肉呢?"

父亲没有说服儿子按照他的意见办事，是因为父亲犯了自相矛盾的错误。儿子用自己的言行指出了父亲自相矛盾的逻辑错误：同一个菩萨不能既有生命（会吃肉），又没有生命（菩萨是用泥捏的，不会因争吃肉而打架）。

某西方国家在征募自愿兵的广告上写道："参加伞兵吧，从飞机上跳下来还不如过马路危险。"有人在广告下面批字道："我很愿意参加，可征兵办公室却在马路的对面。"

招兵广告过分夸大了过马路的危险，而使其表述陷入了自相矛盾的境地。某人在广告上批的字则是揭露了这种矛盾。这就说明广告没有说服人们踊跃报名，说服无效。

三是排中律。排中律，是关于思想保持明确性的一条规律。思想具有明确性，才能正确反映客观事物，才便于理解和把握。排中律要求在同一思维过程中，两个互相否定的思想，不能同假，必有一真。具体说就是，在两个具有矛盾关系或反对关系的命题之间，要做出非此即彼的明确选择，两者不能都否定，必须肯定一个。

对说服过程来说，排中律要求说服者在说服别人的时候，观点必须旗帜鲜明毫不含糊，不能出现"模棱两不可"或"模棱两可"的错误。《官场现形记》第二十六回说：有个叫贾大少的人进京买官，不知道见了上司要不要磕头，于是就去问徐军机。徐军机这个人，善养心，不动心，不操心，遇事一味"是是是"。他对贾大少说："应该磕头的时候，你就磕头，不应该磕头的时候还是不磕头为妙。"到底何时磕头，何时不磕头？徐军机认为：该叩头时叩头是可以的，不该叩头时不叩头也是可以的。徐军机的回答违背了排中律的要求，犯了"模棱两可"的逻辑错误，说了等于白说。

又比如，甲对学院的假期工作安排有一些不同的看法，但他又不敢在会上明确说出来。这时，乙就批评甲是“有意隐瞒自己的观点”。而当甲表示愿意在会上明确说出自己的不同意见时，乙又批评甲是“有意散布自己的观点”。乙的思想实际上就是：无论甲在会上说出或不说出自己的观点，甲的态度都是不对的。“说”与“不说”是两个互相否定的思想，不能同假，必有一真。乙认为甲“说”与“不说”都是不对的（都否定了），这就违背了排中律的要求，犯了“模棱两不可”的逻辑错误。

（2）常用的论证方式

论证方式，是指论证观点所使用的推理形式。它并不像论点、论据那样有较为明显的语言标示。它有时会以隐含的形式存在于论点与论据之中，体现出说话者是如何用根据推论出观点的。按照所用的推理形式，论证方式通常有下面三种：

一是演绎论证。演绎论证就是利用演绎推理的形式来论证自己的观点。这种论证所使用的根据，常常是科学的原理、定理、定律等一般性的真实判断，所以它可以帮助人们从一般知识做出对个别事物的判定。我们如果要证实一般情况中的特殊情况，就可以使用演绎论证。用演绎论证去论证思想，只要论据真实且符合演绎论证的推理规则，它的结论必然是正确的。因此，用正确的演绎论证来说服人，其说服力会坚强有力。比如：

宋朝，户部命令提举司到各地购买牛黄，各地官员为了巴结上司，层层分摊，老百姓怨声载道。莱州掖县知县宋汝霖，感到这样做不妥当，于是想劝说上司收回成命。他苦思一夜，第二天向提举司上奏说：“牛要遇到灾年，才会多病生出牛黄来。如今风调雨顺、五谷丰登，老百姓丰衣足食、安居乐业，融洽之气充满天地之间；本县境内的牛，头头膘肥体壮，没有牛病，哪有牛黄可取呢?”提举司的使者听他说得有理，无法反驳，只得把掖县应缴的牛黄免去了。

宋汝霖说服上司所用的论证就是演绎论证。他所用的推理方式是“必要条件的假言推理”，具体推理是：只有灾年牛才会生出牛黄，今年不是灾年，所以今年的牛没有牛黄。

二是归纳论证。归纳论证，就是用归纳推理的形式来论证自己的观

点。这种方法所使用的根据常常是有关个别或特殊的事物、事件等，所以它可以帮助人们从个别知识做出对一般性知识的判定。归纳论证的前提常常是陈述一个个的事实，而结论只是一个理论性的命题。在生活中，我们如果要透过一系列具体事实情况去看到这些具体事实的实质，就可以使用归纳论证。比如：

有一次，韩非在秦王面前攻击姚贾说，姚贾是魏国守门人的儿子，而且在魏国曾经做过贼，在赵国又遭受过驱逐，这样的人是不应该使用的。

姚贾反击说："太公望在齐国见逐于妻子，在朝歌做屠夫，肉卖不出去，在'棘津'干苦力时，又没有人雇佣他，可是，周文王找到他并任用他，一举称王天下；管仲是个商人，又是被驱逐出鲁国的囚犯，齐桓公任用了他，一举称霸天下；百里奚在虞国要过饭，被人转卖给秦国只值五张羊皮，可秦穆公任用了他，一举臣服西戎；还有晋文王公举用中山大盗，也在城濮一举战胜楚军。这四个人身有耻辱、天下所谤，可是英明的君主举用了他们，他们无不建功立业……"

秦王说："对！"于是将韩非关了起来。

姚贾反驳韩非说服秦王，使用的说服方法就是归纳论证。他列举了太公望、管仲、百里奚这些人的例子证明：一个人身有耻辱、天下所谤，只要英明的君主能够举用他，他就能建功立业。

需要说明的是，归纳论证得出的结论有时是必然的，有时是非必然的（可能正确，也可能不正确）。如果要想得到必然的结论，那么前提中所列举出来的对象就必须穷尽这个类中的所有对象，并且没有违背推理规则。这就是人们所谓的"完全归纳论证"。比如说："第一车间实现了生产自动化，第二车间实现了生产自动化，第三车间实现了生产自动化，第一车间、第二车间、第三车间都是红云机械厂的车间，并且红云机械厂只有三个车间，所以红云机械厂全部生产都实现了自动化。"这个结论必然是正确无疑的。

如果前提中所列举出来的对象没有穷尽这个类中的所有对象，即使没有违背推理规则，其得到的结论也是非必然的（可能正确，也可能不正确）。这就是人们所谓的"不完全归纳论证"。上例姚贾使用的方法就是不完全归纳论证。

尽管用不完全归纳论证得出的结论是非必然正确的，但是如果用不完全归纳去论证某个观点，至少可以提醒人们注意这个观点具有正确的可能性，可以督促人们再做更深入的研究；如果用不完全归纳进行反驳，至少可以暴露对方观点的漏洞或错误，可以撼动其正确性的根基，对方若要维护其正确性，还必须去寻找新的论据，作出新的论证。

要提高不完全归纳论证结论的可靠性，首先，要注意前提所列举的这类对象的数量，数量越多，结论的可靠性越大；其次，要注意所考察的这类对象中的对象范围，范围越广，结论的可靠性越大。比如：

一个人在森林里看见一位老农正坐在树桩上抽烟斗，于是上前打招呼说："老人家您好，请问您在这里干什么?"

老人回答道："有一次我正要砍树，就在这时风雨大作刮倒了许多参天大树，省了我不少力气。"

"您真幸运!"

"你可说对了，还有一次，暴风雨中的闪电把我要焚烧的干草点着了。"

"真是奇迹。现在您准备做什么呢?"

"我正在等待发生一场地震，等待地震把我种的土豆从地里翻出来。"

老农用不完全归纳的办法来证明：地震即将发生，地震会帮助他把土豆从地里翻出来。他的论证是错误的，他的等待是不可能实现的。

三是类比论证。类比论证，就是利用类比推理的形式论证自己的观点。康德说："每当理智缺乏可靠论证的思路时，类比这个方法往往能指引我们前进。"[①] 类比这种方法是在具有相似性质的事物之间，用一个个别事理做根据去证明另一个个别的事理。类比论证是根植于比较和联想基础之上的一种论证方式。利用它，可以通过比较，发现几个或几类事物的异同，进而找出一些规律性的东西，获得理性的升华；也可以通过联想，触发灵感，迸发思想火花，解决一些百思不得其解的问题，使自己所要说明的观点更明显、更形象生动。比如：

东汉时，有一天，蒯彻面见相国曹参说道："世上有两种妇人，一种

---

① 张盛彬．认识逻辑［M］．北京：人民出版社，2008：373.

妇人丈夫死去三日，立即改嫁；一种妇人幽居深宅终身守寡，甚至从不走出大门。相国如果求娶妇人，当选哪一种呢?”曹参道：“自然娶终身不嫁的妇人为好。”蒯彻立即接话说：“用人也当如此。东郭先生和梁石君，实为齐国俊杰，隐居不嫁，从未卑辞屈节以求士。愿相国派人以礼相请。”曹参欣然应道：“敬受命。”于是，迎来东郭先生和梁石君。

蒯彻以妇人不嫁二夫之贞喻臣子不仕二主之忠，自然贴切而有说服力。

需要说明的是，类比论证得出的结论是非必然的（可能正确，也可能不正确)。要提高类比论证结论的可靠性，首先，要注意类比对象之间相同（或相似）属性的数量。数量越多，结论的可靠性越大。其次，要注意前提所提供的相同属性与结论的推出属性之间的联系程度。两者联系越紧密的，结论的可靠性越大。最后，还要注意类比对象中是否存有与推出属性不相容的属性。如果存在这样的属性，就不能进行类推。比如，地球与月球有许多相同的属性，但月球昼夜温差太大，没有水，空气稀薄，而这些属性与“月球有生物存在”这一推出属性是不相容的，因为水、空气是生物存在必须具有的条件。因此，不能因地球与月球的某些属性相同，就类比出月球也有生命存在。

在这里还必须说明一下，上面说到利用逻辑形式可以增强我们语言的说服力，但是语言表达是否都必须按照逻辑学所描写的形式，一丝不苟地去说话写文章呢? 回答是否定的。如果真是那样，语言表达就会失去血色，变得苍白无力。在具体的表达中，我们要一反学究式形式逻辑的樊篱，把逻辑的严密性和语言表达的多样性统一起来。具体地说，就是要把逻辑的一些程序隐含于叙事、说理、形象描绘之中，让人表面上看不出有什么逻辑框架，但细读以后又能感到内在暗藏的逻辑筋骨。鲁迅先生在这方面为我们树立了榜样，他的语用经验值得借鉴。比如鲁迅《集外集拾遗·关于〈小说世界〉》中的一段：

“东枝君今天说旧小说家以为已经战胜，那或者许是有的，然而他们的‘以为’非常多，还有说要以中国文明统一世界哩，倘使如此，则一大阵高鼻深目的男留学生围着遗老学磕头，一大阵高鼻深目的女留学生绕着姨太太学裹脚，却也是天下的奇观，较之《小说世界》有趣得多了，而可

惜须等到将来。”[1]

鲁迅在这里创造性地运用归谬法。他把归谬的逻辑形式（即充分条件假言推理）与讽刺性画面结合得水乳交融，互为表里，相得益彰。鲁迅描画了一幅栩栩如生的讽刺画，把所谓“中国文明统一世界论”的荒谬充分展现在读者面前。我们从字面上看不出归谬的逻辑框架，但归谬形式藏于形象之中，逼真的形象隐藏了归谬推理。这种艺术的想象和逻辑推演天然融合的归谬推理，要比单纯抽象的逻辑运用，更有几分“砍钢削铁”的说服力和追魂摄魄的感染力。

鲁迅这段话的推理形式是：“如果要以中国文明统一世界，那么一大批男留学生就要围着遗老学磕头、女留学生就要绕着姨太太学裹脚；一大批男留学生围着遗老学磕头、女留学生绕着姨太太学裹脚是不可能出现的天下奇观；所以，要以中国文明统一世界也是不可能的。”要是鲁迅真用这种形式说话，鲁迅也就不是鲁迅了。

（3）**常用的论证方法**

论证是用一些真命题来证明某一个论题是真实的。按照“论据真”能否直接推出“论题真”的标准，论证方法有下面两种：

一是直接论证。直接论证是从论据的真直接推出论题的真。其特点是，从论题出发，为论题的真实性提供正面的理由。我们在讲论证方式中所举的例子都属于直接论证的例子，这里就不再重复举例了。

二是间接论证。间接论证是通过证明与论题相矛盾的反论题的虚假，来确定我们所要证明的论题是真实的论证方法。运用间接论证的过程，一般有以下几个步骤：

第一步：设立反论题，即设出与需要证明的论题具有矛盾关系的论题。

第二步：用论据证明反论题的虚假。

第三步：根据排中律（两个互相矛盾的思想，不能同假，必有一真），推出我们所要论证的论题是真实的。

---

① 鲁迅文集：第20卷［C］．哈尔滨：黑龙江人民出版社，2004：240.

间接论证的方法主要有“反证法”和“选言法”。

反证法。它是通过证明与论题相矛盾的反论题的虚假，然后根据排中律，由假推真，确定所要证明的论题是真实的。正确运用反证法的关键，是确定反论题是假的。这种确定一般包括：确定反论题与确知的事实相矛盾；确定反论题与公理、定理、定律、定义相矛盾；确定反论题与已知条件相矛盾；确定反论题与所要论证的论题相矛盾。如果从反论题中可以必然推出以上四种中的一种，那就可以否定反论题，从而证明所要论证的论题是真的。《史记·滑稽列传》记载了这样一个故事：

楚庄王十分钟爱他的马，“衣以文绣，置之华屋之下，席以露床，啖以枣脯”。这匹马养尊处优无所事事，结果得病死了。楚庄王下令群臣为死马奔丧，并按大夫一棺一椁的葬礼规格举行安葬仪式。大夫们对此议论纷纷，反对声一时四起。大夫们的反对惹怒了楚庄王。楚庄王下令：“谁再反对葬礼就判谁死罪！”

宫中有个戏子名优听到此事，决定去劝说楚庄王。他一进殿门就仰脸大哭。楚庄王问他为何而哭。优答道：“这匹马呀，是大王最心爱的马。以楚国之大，有什么东西不能搞到呀！现在以大夫的规格安葬这匹马，未免太寒酸了！我强烈要求用君王的礼仪来安葬这匹好马！”

楚庄王问：“怎么一个葬法呢？”

优说：“我请求雕玉做棺，刻梓为椁，……安葬的时候，齐王、赵王走在送葬队伍的前面，韩王、魏王担任后卫。……这样，各诸侯看到这种场面，就会知道大王贱人而贵马了！”

楚庄王听了如梦初醒，说：“我的过错，竟到了这个地步了么？这该怎么办呢？”

优说：“既然这样，就请大王改用六畜之礼葬之。这就是：以灶为椁，以锅为棺，以火光为衣裳，用姜、枣、木兰做祭品，并祭以米饭，埋葬到人的肚皮里就是了。”

戏子优用反证法间接表达了自己和大臣的意见。由于是间接论证，楚庄王无法加罪；由于使用反证法说得有理有力，使得楚庄王翻然悔悟，改弦易辙。

选言法。它是将所要论证的论题与所有相关的其他可能情况组成一个

选言命题，并把这个选言命题作为选言推理的一个前提，然后用论据确定除所要论证的论题以外的其他选言命题为假，从而根据排除法的原则，推出所要论证的论题是真实的。换言之，“选言法”就是排除法。它是先列举出包含所要论证的论题在内的所有可能情况，然后证明除要论证的这种情况以外的其他情况都是不可能的，从而肯定剩下的那种可能情况是真实可行的。比如京剧《智取威虎山》中参谋长的一段念白和唱腔：

参谋长：……现在兄弟部队已经封锁住牡丹江一带的渡口要道，座山雕跑不了啦！不过，这家伙很不容易对付。大家不是讨论过几次了吗？用大兵团进剿，等于拳头打跳蚤，不行；把他引下山来一口一口地吃掉，任务紧迫，也不行。这是一场特殊的战斗！咱们要记住毛主席的教导，在战略上要藐视敌人，在战术上要重视敌人！……

参谋长（唱）：……威虎山依仗着地堡暗道，看起来欲制胜以智取为高。选能手扮土匪钻进敌心窍，方能够里应外合捣匪巢。

这一段念白和唱腔实际上也是一种说服。它用“选言法”说明：攻打威虎山应该用智取。参谋长首先提出了攻打威虎山的所有可能情况：或者强攻用大兵团进剿；或者把土匪引下山一口一口地吃掉；或者选能手扮土匪钻进敌心窍，里应外合捣匪巢。然后，参谋长经过分析，排除了前面两种可能的情况：用大兵团进剿，等于拳头打跳蚤，不行；把他引下山来一口一口地吃掉，任务紧迫，也不行。这就合乎逻辑地得出了“欲制胜以智取为高”的结论，最后用集体智慧制定了“智取威虎山”的作战方案。

（4）*常用的反驳方法*

反驳是用一些真命题来确定某一个论题或论据是虚假的，或确定某一论证方式不正确。它是反驳别人立论的一种方法。反驳可以从论题、论据和论证方式三个方面入手。

一是反驳论题和反驳论据。它是证明对方的论题或论据是虚假的。反驳有直接反驳和间接反驳两种方法。直接反驳是用论据直接推翻对方的论题或论据。间接反驳首先证明与被反驳的论题具有矛盾关系或是反对关系的论题的真实，然后再根据矛盾律（两种互相否定的思想不能同真，必有一假），从而确定被反驳的论题是虚假的。归谬法是常用的一种间接反

驳法。

归谬法是先从对方的论题中推出一个结论，而推出的这个结论与事实、事理相违背，明显是荒谬的，由此就证明了这个论题是错误的，是不能成立的。

1589 年，西班牙国王菲力普二世派了一位年轻的陆军统帅去罗马向教皇希格斯特五世祝贺即位。教皇一见来者年轻就十分不满，说："贵国为何派一个无须之辈充当使臣？难道贵国人才不济了？"青年使者笑了笑说："倘若教皇认为德才如何全在于胡须长短，那么西班牙就可以派一只山羊前来贵国恭贺您的即位、恭听您的高论了！"

西班牙使臣是用归谬法反驳罗马教皇的。他的归谬过程是："如果德才如何全在于胡须长短，那么山羊的胡须最长，山羊就是德才最高的了；山羊显然不是德才最高的；所以，德才如何不在于胡须的长短。"

归谬法用于间接反驳，反证法用于间接论证。虽然两者的用处不同，但是它们在逻辑结构和逻辑原理上并没有区别，运用的形式都是：如果 p，那么 q，q 假，所以 p 假（充分条件假言推理的否定式）。因此也可以说，反证法包括了归谬法。

二是反驳论证方式。它是证明对方的论据与论题之间没有必然的逻辑联系，由论据推不出论题，犯了"推不出"的逻辑错误。这一点在前面已经说到，这里就不再重复了。

六、从道德上说服

唯有德行才是真实的善，导师不只应该进行劝导谈论它，而且应该利用教育的工作与技巧，把它供给心理，把它固定到心田里面，在青年人对它发生真正的爱好，把它的力量、荣誉和快乐放在德行上面以前不要停止。

——[英]洛克

以力服人者，非心服也，力不赡也；以德服人者，中心悦而诚服也，如七十子服孔子也。

——孟轲

在中国古代的典籍中，“道德”一词的含义比较广泛。从词义上看，“道德”可以追溯到西周时期，在钟鼎文、《诗经》《周易》中都可以见到“德”字。“道”表示事物运动的规律和规则。人们认识了“道”，内得于己，外施于人，便称为“德”。最初，“道”和“德”是两个概念，比如《周易·系辞上》的“道”是“万物本原，一阴一阳谓之道”，《论语·述而》中的“志于道，据于德，依于仁，游于艺”等。战国时期，荀卿把“道”“德”两字合用，《荀子》说：“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极。”意思是：如果一切都能按照礼法去做，就算达到了道德的最高境界。这里的“道德”已有行为规范的意思了。

在西方古代文化中，“道德”一词起源于拉丁语的“摩里斯”（mores），意为风俗和习惯，引申其义，也有规则和规范、行为品质和善恶评价的意思。

今天，道德是指调整人们相互关系的行为原则和规范的总和。它既是一种善恶评价，也是一种行为标准，既表现为道德心理和意识现象，也表现为道德行为和活动现象，同时还表现为一定的道德原则和规范现象。

梁启超说：“人人独善其身谓之私德，人人相善其群者谓之公德，二者皆人生所不可缺之具也。无私德则不能立，无公德则不能团。”① 道德的主要功能集中表现为规范人们的行为和为人们提供精神力量两方面。道德有认识功能、调节功能、导向功能、激励功能、辩护功能和沟通功能等，在这些功能中，最主要的功能是认识功能和调节功能，其他方面的功能都是建立在这两种功能基础上的。

“道德”作为一种事物或现象，是依靠社会舆论、传统习俗和人们内心信念、价值观念来维持人类行为规范的系统。道德的体现形态是社会意

① 陆国市．大学生思想品德修养［M］．北京：北京出版社，文津出版社，2003：208.

识或社会态度，其功能发生方式是舆论约束，是道德自律。因此，道德作为人们行为的规范，既不同于行政法规，也不同于法律条文。

（一）利用舆论说服

“舆论”是影响道德的一个重要因素。在我国，“舆论”一词较早出现在《晋书·王沉传》：“自古圣贤，乐闻诽谤之言，听舆人之论。”“舆”的本意是车厢或轿子的座厢，后来引申为车夫轿夫。句中的“舆”字，应该作“庶民百姓”解，“舆人之论”就是指老百姓的议论。用现代的话说，就是指公众的议论，指民意。这样，我们就可以把“舆论”定义为：一个社会或团体中的大多数人对某一人物、事件等，所共同的信念、态度和意见的总和。

“舆论说服”的实质，就是通过舆论环境的构建来引导和改变人们的思想和行为。我们身处舆论环境中，就像生活在大气层里，虽然舆论环境无影无形，但我们还是可以时时处处感觉到它的存在：听广播，看电视，读书报，与人侃谈，或道听途说……在这些过程中，我们都会感到舆论之风或强或弱扑面而来。利用舆论说服，可以从下面两方面进行。

1. 营造舆论环境

“舆论环境”是由不同范围、不同层次、不同种类的具体舆论构成的有机总体。它同社会一样，是多层次的。小到一个部门、一个地区，大到一个国家、一个民族，甚至整个世界，都可以产生共同的社会舆论。

舆论能够形成社会趋势，成为影响人们思想行为的一种社会环境。《战国策·魏策二》说：“夫市之无虎明矣！然而三人言而成虎。”意思是说，市上明明没有虎，如果有三个人谎称市上有虎，听者就会信以为真。“三人成虎”比喻谣言或讹传一再反复，就可能使人信以为真。

舆论环境是一种支配人们行为的无形约束力，会对人的思想行为产生

强大的压力。舆论压力具有正面和负面两种作用。

错误的舆论会导致社会的不和谐。法国作家莫泊桑写过一篇著名的短篇小说叫《绳子的故事》。在这篇小说里，作者叙述了一段绳子和一个小人物的故事：老实巴交的农民奥士高纳在集市的粪土里捡起了一段绳子，被一个过去与他曾经有些过节的马具商——马朗丹看见了。刚巧有人丢了一个钱夹子，内有500法郎和若干单据。马具商就趁机到乡政府告状说，丢掉的那个钱夹子被奥士高纳捡了。因为马具商的诬告，奥士高纳遭到人们无端的怀疑，蒙受了冤屈，于是就到处向人解释，企图洗刷污名。然而事与愿违，奥士高纳的不断解释不但没有被人理解接受，反而引起了人们更大的怀疑、更多的议论、更尖的讥笑。奥士高纳的不断解释使人们更加坚信：捡到钱夹子又不还给人家的人就是奥士高纳。人们的舆论、背后的指指戳戳加剧了奥士高纳的心理负担，最后奥士高纳便渐渐消瘦含冤而死。这个老实人的悲剧揭示了一个真理：在错误舆论弥漫社会的时候，舆论就是杀人不见血的刀子。

正确的舆论对人们的思想行为有着特殊的规范和监督作用。因为舆论可以使被批评者、被说服者受到一种众目睽睽的压力，会因感到理亏心虚而收敛自己的行为、改变自己的态度，自然而然地恪尽职守、奉公守法，自觉调整自己的言行，让自己的言行回到规范化的轨道。对少数犯有错误而又坚持不改的人，舆论环境的监督尤其具有一种神奇的威慑力。舆论可以使其在众人的舆论声中反思自己的言行，接受或服从舆论导向。因此，正确运用舆论环境的压力进行劝导，可以提升说服效果。

舆论影响力的大小与民族、地域、传统等有关。不同的民族、地域等，舆论的倾向性不同。比如，《庄子·至乐》中有一个故事：庄子的妻子死了，惠施前去吊唁。他看见庄子坐在地上鼓盆而歌，感觉很是不爽，就问庄子：人死了，你不仅不哭，反而鼓盆而歌，是否太不近人情了！可见，在中国的传统文化里，亲人死了不哭是要受到舆论谴责的。但是在别的民族，却是另一番模样。据《新民晚报》报道，印度答厘岛上的居民，至今还保留着一种奇特的风俗——岛上的人死后，一律举行火葬。火葬时要选择天气晴好的晚上，火把照得如同白昼，人们高歌，乐器高奏，男女共舞，场面热烈欢乐。此时家人不许痛哭，甚至不能表现出悲伤。因为他

们认为，如果此时表现出悲伤，亡魂就不会离开尸体升到天国。[1]

要利用舆论压力改变人的思想或行为，就需要注意创设和利用“舆论环境”的压力。“得民心者得天下，失民心者失天下。”正因为舆论环境具有这样的社会功能，所以古今中外一些有作为的政治家都十分注意掌握驾驭舆论的艺术，来实现自己既定的目标。美国前总统尼克松就说过，“现代总统……必须学好驾驭舆论的艺术，不仅为了获得竞选的胜利，也是为了进一步宣传他们所信仰的计划和事业。与此同时，他们还得费尽心机，避免被人们指责为操纵舆论”。[2]

营造舆论环境，重要的手段在于宣传。所谓宣传，就是制造舆论，就是为了向别人施加影响而去陈述事物或事件。宣传实际是一种舆论的运用。美国政治学家和传播学奠基者之一哈罗德·拉斯韦尔，曾经客观地分析战时宣传的影响和媒体的效果。他说：“在作出种种保留、消除种种过高估计以后，事实仍然是：宣传是现代世界上最有力的工具之一。它上升到现在的突出的地位，是与改变了社会性质的复杂变化相应的。小的原始部落，可以通过击鼓和剧烈节奏的舞蹈，把异质的成员铸成一个战斗集体。在激昂的狂舞中，年轻人被带到了战争的沸点，男女老少都为部落意志如痴如狂。在大型社会，用战舞的火炉把任性的个人熔成为一体已不再可能，必须用新的更微妙的手段将成千上万甚至百万人铸成一个具有共同仇恨、意志和希望的大集体。新的火焰必须烧尽分歧的溃疡，锤炼钢铁般的战斗热情。社会团结的这一新锤砧的名字就是宣传。”[3] 在第一次世界大战中，交战双方都利用精心设计的宣传信息，通过新闻报道、图片、电影、唱片、演讲、传单和小册子等传播媒介，向对方进行激烈的、广泛的宣传和攻心战，这种因宣传而营造的舆论环境对战争产生了突出的影响和作用，以至于战后一些德国人认为，德国士兵是受协约国的宣传欺骗而投降的，而不是在战场上被打败的。[4]

---

① 康家珑．交际语用学［M］．厦门：厦门大学出版社，2000：85－86.

② 尼克松．尼克松回忆录［M］．北京：商务印书馆，1978：458.

③ 徐小鸽．新闻传播学原理与研究［M］．桂林：广西师范大学出版社，1996：115－116.

④ 张隆东，姜克安，范东生．大众传播学总论［M］．北京：中国人民大学出版社，1993：153.

《光明日报》文艺部编辑韩小蕙，曾经在《南方周末》的文艺副刊“芳草地”上写过一篇叫《穿皮大衣的囚犯》的文章。[①] 作者用第一人称的手法叙述了这样一件事：有一次，和女友去买了一件“皮大衣”。这件衣服质量相当好，款式也漂亮，两面都可以穿，一面是细细的抛光皮，黑颜色显得高雅；另一面是寸长的黑色皮毛，闪着缎子一样的光芒，穿在身上雍容而不臃肿，长短肥瘦都很合适，唯一不满意的就是它不是真皮而是人造的，显得低档了一些。“我”开始并不想买，后来在女友和商家的劝说下，才掏钱买下了。回家后又后悔，怎么看怎么别扭。后来天气奇冷，温度降到零下十多度，“我”只好穿它上了两天班。开头反应不错，有人还说：“这么高级，貂皮的吧?”“我”心理很受用，胆子也渐渐大起来了。某天，文学界聚会，“我”就穿着去了。到会场门口，恰巧逢着作家李国文老师。他见到“我”的模样，嘴巴翕动了一下，欲说又止。直到会议结束我们一起走出来，他忽然说：“小蕙，你穿这个，我看不太合适。”虚荣心使“我”的脸涨红了，颞颥道：“这个……确实不怎么……高档……”李国文老师打断说：“现在可都在提倡保护动物呀。”“我”的心一松，但仍藏藏掖掖地说：“我这……不是……真毛皮……”李国文老师还不放心，叮嘱说：“要是真皮的，我建议你还是不要穿了，影响你的公众形象……”

第二年形势大变。第一天穿它去上班，刚走出家门口，遇到一位熟人，一位女退休干部。她招手把“我”叫住，盯着它说：“哎哟，多不环保呀?”“我”一怔，赶紧解释道：“不是真皮的。”她放我走了。等到单位门口，碰到一位男同事，这位年轻的记者竟然也瞅着“我”问：“嗬，动物皮?”“我”赶紧摇头：“不是，不是。”进电梯时，里面有七八个人，有编辑记者，有行政人员，还有工人。人堆里，又有声音问过来：“你这大衣，真皮的?”“我”赶紧老老实实地说：“假的，假的，现在谁还敢穿真皮的?”满电梯的人全笑了。当“我”走进文艺部办公室，正有三四位同仁在，他们的目光“刷”地向“我”射来。吓得“我”赶紧把大衣脱了，一边不打自招地解释道：“人造毛，人造毛……”以后，“我”无论走到哪儿，无论人家问与不问，“我”都先行指着它，把这句口头语重复两

① 详见《南方周末》2002年2月11日第11版。

遍。虽然很辛苦，但是很必要。

故事情节很简单，但给人的启示却十分深刻。“我”穿了件仿真皮大衣，受到众人的非议而感到忐忑不安，这是舆论环境对“我”形成的压力。这种舆论环境的形成，完全得力于近几年的环保宣传。试想，在这种舆论环境下，如果我们去说服某人要保护动物，效果一定会比较明显。

营销专家早就认识到了好口碑或坏口碑对新产品命运的重要性。网络特别是互联网论坛和社交网站的出现，让“口碑”拥有了以惊人的速度将一个全球英雄变成狗熊的能力。有一个经典的案例：2004 年，一个互联网论坛上的帖子展示了如何用圆珠笔就能撬开美国 Kryptonite 公司生产的自行车车锁。于是，这个品牌 50 年的声誉在短短几天内就受到了侵蚀。这家公司在 8 个工作日内便推出了一个免费换锁计划，这个速度已经够快了，却无法阻止全世界都知道那令人尴尬的设计缺陷。

营销研究机构 ClickAdvisor. com 的保罗·马斯顿说：“互联网的作用，就是通过博客、论坛和网站赋予消费者权利。最近的一项研究表明，比起 30 年前，口碑在消费者决策中的重要性提高 50%。”马斯顿认为，消费者对口碑的日益依赖，部分原因在于对一般广告宣传的不信任，另一部分原因在于信息实在太多。

用宣传来营造舆论环境，需要各种媒体（比如报纸、杂志、电台、电视、网络等）共同参与。列宁在《从何着手》中说：“没有报纸就不可能有系统地进行有坚定原则和全面的宣传鼓动”，“报纸的作用并不限于传播思想、进行政治教育和吸收政治同盟军。报纸不仅是集体的宣传员、鼓动员，而且是集体的组织者”[①]。众多媒体参与宣传，有利于形成舆论氛围，强化舆论影响力。

用宣传来营造舆论环境，需要讲究宣传艺术。许多事实都说明，没有艺术的宣传，群众很难接受，效果会适得其反。宣传的艺术性表现在宣传内容和宣传形式上，具体来说，就是宣传要贴近生活、贴近实际、贴近群众。为了实现这三个“贴近”，需要做到三点：

第一，话题不能遥远。这是指宣传的内容要关注身边的人和事。这些

---

① 列宁全集：第 5 卷［C］. 北京：人民出版社，1959：7－8.

身边的人和事是大家看得见摸得着的，也是人们最关心的。宣传中说一些具体或热门的话题，听众就不会产生距离感，更容易参与其中。

第二，说理不能生硬。这是指说理不要“硬邦邦地说理”，而要寓理于事，以事说理。既有明明白白的理，又有确确实实的事。按照人的一般心理，受众对一些硬性的说教很难接受，特别忌讳那些空洞、死板、口号式的宣传方式；而对一些具体、生动、有内在说服力的事实，比较容易接受，因为他们愿意通过了解事实，自己作出判断，而不愿意听从别人的指手画脚、说三道四。在日常生活中，常常是你说了千条道理，不如拿出一件实事更能服人。近年来，一些有关抗灾救灾的宣传，介绍了许多共产党员、机关干部、解放军官兵舍小家顾大家，不怕苦累、舍生忘死救助群众生命财产的事迹。这一件件鲜活的事例就比那些抽象论述党员干部起模范作用的文章更感人，更有说服力。

第三，话语不能呆板。这是指宣传的形式要“新”，要“活”，要丢掉“学术腔”“文件调”，要用大众化的、通俗易懂的语言，深入浅出说理论事，让人读起来有味、听起来有趣，能在快乐中了解信息，接受教育，受到启发。法国学者古斯塔夫·勒庞说：“观念只有采取简单明了的形式，才能被群众接受，因此它必须经过一番彻底的改造，才能变得通俗易懂。”① 如何做到“彻底改造”？就一般情况来说，需要宣传者能够将抽象的“观念”巧妙地转换成具有“具体性、可感性、生动性”的对象。

具体性。具体性是指一切对象都是稳定的并且占有一定空间和时间的实在事物。语言要有具体性，就要用具体的事实来替代华丽不实的词语，将抽象的东西转换成具体的东西。比如，中央电视台的节目主持人倪萍在主持节目时，就曾经对一些“串联词”做过这样的转换：

例1：**[原串联词]** 邻居是什么？是互相帮助的朋友，是在你困难的时候可以向他求援的伙伴，是你生活中不可缺少的友情，是你生命中相互给予的人们。

[直播时改为] 邻居是什么？是你正在炒菜，发现酱油瓶子是空的，

① ［法］古斯塔夫·勒庞．乌合之众——大众心理研究［M］．冯克利译．北京：中央编译出版社，2000：47.

于是你就敲门要点酱油的那家儿；是你出差了可以让他帮你看看门锁是否被人撬开的那家人；是你家房子冒烟了能第一个去打119的那些人……

例2：[**原串联词**]在这春光明媚的四月，在这万物复苏的季节，春向我们走来了，让我们踏着春天的昂然脚步，走向新生活。

[**直播时改为**]冬天一过，你就觉得这身上的棉袄穿不住了，一翻日历，呵，立春了，你这才发现，马路两边的树都发芽了，于是你就想抖抖精神，走向新生活。[1]

从以上例子的比较中我们可以知道，例1中的“敲门要点酱油”是“互相帮助”的具体表现，“帮你看看门锁”“能第一个去打119”是“可以向他求援”“生命中相互给予”的一些具体表现；例2中的“棉袄穿不住”“马路两边的树都发芽”是“春光明媚的四月”“万物复苏的季节”的具体表现。由于修改后的串联词比原先的串联词更具体化了，因此，语言也就更能够让人对抽象的“邻居”“春光明媚的四月”产生具体的形象性。

科学是抽象的，但科学也是具体的，因为科学的抽象是建立在具体基础上的抽象。正因为科学的形象具有具体性，所以，才会有直接具体的科学美感。

有两个学生向逻辑老师请教什么是“诡辩”。老师沉默一下说：“有两个人到我家里做客，一个很干净，一个很脏。我请这两个人洗澡，你们想想，他们两个谁会洗呢?”

“那还用说，当然是那个脏的。”学生脱口而出。

“不对，是干净的去洗，因为他养成了爱清洁讲卫生的习惯；脏人却不会把洗澡当成一回事，根本不想洗。你们再想想，是谁洗澡了?”

“爱干净的!”学生改口说。

“不对！是脏人，因为他需要洗澡。”老师反驳说，然后再问学生，“这么看谁洗澡了呢?”

“脏人!”学生又改回到开头的答案。

“又错了，当然两个人都洗了。”老师说，“干净的人有洗澡的习惯，

---

① 王宇红．倪萍：日子里的千滋百味［J］．语文建设，2000（6）：封二．

脏人有洗澡的必要。怎么样？到底谁洗了澡呢？”

“那看来两个人都洗了。”学生犹豫不决地回答。

“也错了，两个人都没有洗。因为脏人不爱洗澡，干净人又不需要洗澡。”

“那……老师，您好像每次都说得有道理，可每次的答案又都不一样，我们该怎么理解呢？”

“那很简单，你们看，这就是‘诡辩’——外表上、形式上好像是运用了正确的推理，实际上违反了逻辑规律，做出了似是而非的结论。”

为了解释抽象的“诡辩”，逻辑老师通过具体的事例，把什么是“诡辩”解释得明白到位。孤立看，老师与学生的对话好像都是合理的。同样的答案，为什么老师说的时候总能够“自圆其说”，而学生说出时又会被老师驳倒呢？这就是老师在进行“诡辩”。老师对“谁去洗澡”的裁决，有两条标准：一是“需要”，二是“习惯”。对这两个人来说，脏人有洗澡的“需要”无洗澡的“习惯”；干净的人有洗澡的“习惯”无洗澡的“需要”。由于老师有意识地把洗澡的“习惯”和“需要”排列组合成了不同的标准，所以在同一条件下、对同样一个人，老师使用不同的标准，就会出现各种截然不同的结论。不管学生如何回答，老师都可以像“耍把戏”似的既肯定又否定。老师的这种花招就是“诡辩”。

可感性。可感性是指语言表述的对象能够被人的视觉、听觉等感觉器官所直接感受。形象是进入视野的护照。一个对象的美总是要通过具体要素表现出来的。形状、动静、颜色、色泽、声音和肌肉纹理等，都是表现事物美的基本要素。人们只有使用语言去描述某一现象的这些要素，才能让人感觉到美的形象，获得美的愉悦。比如表述颜色，如果要让人感到这种颜色的美，那就不但要说出它的颜色类别，还要说出这种颜色的光泽和状态等。

同样表述“白”这种颜色，我们描写棉田时用“白茫茫”；描写雪景时用“白皑皑”；描写河面时用“白蒙蒙”。用“白茫茫、白皑皑、白蒙蒙”分别去描写“棉田、雪景、河面”，不仅表现了这三种对象相同的颜色，同时也表现了它们各自不同的光泽和状态，能给人以可感性。

要介绍“向日葵”这种植物，没有见过向日葵的人可能一时难以想到

它的形象，但河北唐山说成“日头转”、承德说成“朝阳转”、任丘说成“望天葵”；山东济南说成“朝阳花”、莒县说成“转日葵”、栖霞叫“转日莲”；湖南邵阳说成“盘头瓜子”；江西泰和叫“拜东莲”；等等。这些不同的名称能够让人们联想到“向日葵”的不同特征。例如，山东栖霞的“转日莲”、江西泰和的“拜东莲”，就容易使人联想起向日葵是“随太阳而转”和“形似莲花”的特征；湖南邵阳的“盘头瓜子”，会让人想到向日葵圆盘形的特点和它的果实像瓜子那样可以拿来食用的特点。

汉语词汇库里有许多词语很有形象性，就是因为这些词语能够把一种可感性的形象传达给我们，比如守口如瓶、危如累卵、骑虎难下、落汤鸡、咬耳朵、撂挑子、飞蛾扑火——自取灭亡、快刀切豆腐——两面光、小葱拌豆腐——一清二白等。人们可以通过这些词语所表现的形象，直接感受到这些语词的词义与辞趣。

同样表述“拿”钱的动作，鲁迅说“孔乙己便排出九文大钱”。一个“排”字就把孔乙己拿钱的动作写得那样的形象可感。

生动性。生动性是指语言表述具有活力而且能够使人产生一种动态的美。绘画如果不生动，“照葫芦画瓢”地机械摹写，便没有绘画的艺术美。语言运用也是一样，如果语言所表现的事物没有活力，不能使人产生生动感，语言就不会引人入胜。比如，有人不说“阳光从窗纱射进来”，而说“阳光从窗纱筛进来”；不说“碧绿的菜园被水渠环绕”，而说“碧绿的菜园戴上了闪光的项链”。这两例的后一句都比前一句更形象，更能给人留下深刻的印象，是因为后一句把静态的东西动态化了，把无情的自然情意化了。

宣传的语言要生动，还需要认真学习群众语言，灵活运用群众语言。穆青说：“我们的典型宣传如果充满了群众生动活泼的语言，文章就像加了味精一样，立即透出美味来。”《人民日报》著名宣传工作者刘衡写过一篇《用群众语言写稿》的文章，在文章中，她把自己说的话与“养猪模范”李仁林说的话做了对比：

刘衡说：“这猪养得真好！又肥又大。”

李仁林说：“你看这猪，滚瓜溜圆，肚子拖地。走到跟前都懒得动弹。”

刘衡说："那个饲养员的责任心十分薄弱，把猪养得又瘦又小。"

李仁林说："他呀，进门一把火，出门一把锁。饥一顿，饱一顿，喂得母猪缺奶，小猪像猴，肉猪养了十个多月，还是皮包骨头，上不了秤。"[1]

两者对比可以看出，他俩所说的内容相同，而说话的方式不同。饲养员李仁林的话形象生动颇具生活气息，更容易博得受众的喜爱。

2. 净化舆论环境

如果说，好的舆论环境能够引人积极向上，那么，污浊的舆论环境就容易诱人为恶，所以，舆论环境需要净化。净化舆论环境，就是消除影响舆论环境的一些不良因素。

在我国的史书记载中，孔子删诗也许就是我国最早的一种净化舆论环境的活动。《论语·为政》说："《诗》三百，一言蔽之，曰：思无邪。"《诗》的篇目本来并不是三百篇，而是三千多篇，《诗》的内容也许并不那么"无邪"，只是孔子依照他的标准，对《诗》进行了一些删削净化，才留下了305篇并用于礼仪教化。

净化环境常用的方法是褒奖与惩罚。舆论褒奖是从正面来引导舆论，以提高人们的道德评价水平，增强人们对自己行为的道德责任感。舆论惩罚，主要是指公众对某种现象发表批评性和揭露性的意见，以挞伐或制裁某种社会丑恶或不良现象。哈贝马斯说："舆论法则判别的是美德和恶行，靠的是一种私下达成的一种默契，也叫做'私人处罚法'。"[2] 美国的一句舆论格言说"我们都在看着你呐"，就显示了舆论监督的巨大力量。

舆论的褒奖和惩罚都是提倡什么、反对什么的风向标。舆论褒奖和惩罚都应该遵循法律法规。法律法规与私情仁义是不相容的。韩非早就批评过对那些违背刑法的人以礼相待，结果导致禁令不行、国家混乱的严重局面。他举例说：

楚国有一个过于正直的人，人称他为"直躬"。"直躬"的父亲偷了人

---

① 张晓天，吴寒月．典型宣传的艺术［M］．北京：国防大学出版社，2006：262.

② ［德］哈贝马斯．公共领域的结构转型［M］．上海：学林出版社，1999：109.

家的羊，他就去官府报告。令尹（宰相）认为：“直躬”虽然对君王忠义，是个直臣；但对父亲不孝，是个“暴子”！于是，命令手下把“直躬”杀掉了！

鲁国有个人跟随君主去打仗，三次上阵，三次败逃。孔子问他逃跑的缘由，他回答说：“我家有一个年老的父亲。如果我死了，他就没有人养活他了。”孔子认为此人孝行可嘉。于是，把他推荐给了鲁君，让他做了官。

令尹把“直躬”杀掉之后，楚国就不再出现揭发干坏事的人；孔子把“三战三逃”的鲁国孝子嘉奖之后，鲁国人就不再把临阵逃脱当成一种耻辱。

净化舆论环境需要制止流言。流言是不正确信息的散播，也是一种不正常的精神状态的传染。流言无根，没有人知道它的起点，同样难以知道它的终点。《韩非子》里有个寓言：张三过桥时，鞋子掉到河里了，于是下河去捞；有人就说张三掉到河里了；还有人说张三跳河救人了；又有人说张三是去河里救隔壁的杨寡妇；再有人说杨寡妇被救上来后，张三死了；更有人说张三调戏张寡妇，被杨寡妇推到河里淹死了……这些流言，使事件的起因、人物、结果都发生了变化，明显渗透了张三是个坏蛋的意图。

在SARS传播期间，有一个流言说，湖南省衡阳县传关镇源江村农民贺涤成家里生了一个女儿。这小孩生下来就会讲话，并告诉大家在当天也就是农历立夏这天早晨6点之前，熬上一些绿豆汤，喝下去就可以防治“非典”。小孩说完这几句话就死了。闻讯赶来调查的镇干部和县电视台同志来到农民贺涤成家后，发现事实的真相让人啼笑皆非——原来是贺的母亲在5日晚上12点左右，接到嫁到隔壁金兰镇的孙女的电话说，听说外地流传着一个神秘婴儿的故事，要家里“宁可信其有，不可信其无”。闻听此事的贺涤成，赶忙半夜上门告诉自己的几个族亲。而这些族亲又一传十十传百地进一步把此事扩散开来。最终，以讹传讹地变为贺家生了一个神

奇的婴儿……[1]

因此，流言的传播不仅会对个体及公众的思想、情感和行为产生不良影响，也会对社会产生巨大的冲击。指向个人的流言能够杀人。古语说“众口铄金，积毁销骨”“千夫所指，无病而死”。俗话说：“人言可畏，舌头根子压死人。”

“谣言止于智者。”对付流言尽管还没有灵丹妙药，但也不是对其束手无策，只要提高警惕，树立防范意识，就可以防范或遏制流言的传播。具体方法有以下四种：

一是尽量给大众提供实质性、参考性、热点性、可靠性的信息，消除事物、事件的暧昧性和模糊度，把公众关心的东西摊在阳光下。彼德森和盖斯特认为，“流言是一种在人们之间私下流传的，对公众感兴趣的事物、事件或问题的未经证实的阐述或诠释”[2]。好奇是人们普遍的心理。如果能够及时地把人们关注的热点、焦点问题的真相公布于众，台上的东西多了，台下的东西就会少，流言也就不会有滋生的土壤和流传的环境。

二是在流言兴起时，要及时予以揭露、驳斥，澄清事实，说明真相。比如，在伊拉克战争开战后的第二天，CNN 报道：伊拉克 51 师的官兵集体投降了，美军俘虏了 8000 多名伊拉克官兵，缴获伊拉克 T72 型坦克 200 多辆。可是消息播出不久，伊拉克 51 师军官集体出现在伊拉克电视屏幕上，这就使美军的谣言不攻自破了。

三是当发现流言是因工作失误引起的，就要及时补救工作失误。2003 年“非典”初期，由于人们对这种病不了解，政府权威部门又没有发布正式消息，因此，导致社会上出现一些关于发病原因的流言。后来有关部门发现这一失误以后，便经常召开新闻发布会，通过媒体向大众通报病情及医疗防治情况，很快就防止了流言传播，稳定了人心。

四是当发现流言有非法违纪时，要果断利用法律手段惩处流言制造者。但必须注意，在惩罚违法制造流言者的时候，必须把握尺度，既不能

---

① 邵培仁等．媒介舆论学——通向和谐社会的舆论传播研究［M］．北京：中国传媒大学出版社，2009：253－254.

② ［法］卡普费罗．谣言［M］．郑若麟，边芹译．上海：上海人民出版社，1991：6.

放过违法者，又不能因此而压制言论自由。

（二）利用道德认识功能说服

道德的认识功能，是指借助道德观念、道德准则和道德理想等形式，帮助人们正确认识社会生活的道德规则、原则和人生价值、意义，正确认识一个人对家庭、对他人、对社会应承担的义务和责任，使人们能够在明辨善恶的认识基础上，进行道德实践，正确选择自己的道德行为，积极塑造自身的道德人格。

1. 了解道德内容

道德内容既包括传统的也含有现代的。现代道德是传统道德的继承和发展，传统道德是现代道德的根基和源泉。道德会对一个人的态度、行为、思想观念等产生影响，这种影响有时是潜移默化的。人们受不同社会环境和不同传统道德的影响，对同样一件事情会用不同的道德标准进行判断，会产生褒贬不同的看法。在美国一所大学里，有一位老师给学生讲到这样一件事情：

一对年轻的情人，分别住在河的两岸。姑娘每天都要准时与小伙子 A 约会。有一天，山洪暴发，姑娘急得哭了起来。这时另一个男子 B 看到姑娘的悲切之情，就主动表示可以背姑娘过河。但 B 提出了一个条件：姑娘必须与小伙子 B 过一夜。姑娘无奈只好答应了 B 的要求。姑娘实现了过河与 A 约会。后来，小伙子 A 知道了这件事，便愤怒地责骂姑娘。B 知道姑娘挨骂了，也就狠狠地把 A 揍了一顿。听完这个故事以后，在场的中国学生和美国学生，都发表了各不相同的看法。

中国学生的态度是：同情小伙子 A 被打，指责姑娘不守贞操。一致认为 B 是一个乘人之危、蛮横无理的恶棍，比起我们的祖先赵匡胤“单骑千里送京娘”，相差何止十万八千里！

美国学生的态度则相反：姑娘为了准时约会可以牺牲自己的一切，最值得同情；小伙子 B 为了获得姑娘的爱，冒着生命危险背姑娘过河，又在姑娘遭到责骂的时候挺身而出，其精神值得钦佩；小伙子 A 太自私透顶了。

中美学生由于受到不同的道德影响，做出了完全不同的道德判断。中国学生用“贞操”观为标准，认为姑娘不守贞操；而美国学生以自由观为标准，认为姑娘为追求爱情敢于牺牲。

利用传统道德说服的优势主要表现在：一是传统道德源远流长，有深厚的历史积淀，人们更容易认可并接受传统道德；二是利用传统道德说服教育，可以减少强行方式的运用，避免双方的关系紧张。不足之处主要有：一是传统道德有一些糟粕；二是传统道德影响深远，不利于更新观念。

中国传统道德作为中华文化的核心，基本内容可以概括为五个方面：重视整体利益、强调人际关系的伦理义务和责任（父子有亲——父慈子孝；君臣有义——君义臣忠；夫妇有别——夫和妇柔；长幼有序——兄爱弟敬；朋友有信——朋友间以诚相待）、自强不息、追求崇高的精神境界、提倡个人的自身修养。了解了道德内容，说服就有一个是非判断的道德标准，就会有说服的道德根据。例如：

武则天是中国历史上唯一登基的女皇帝，当了皇帝虽然很有气魄，但在如何安排接班人的问题上却费透了脑筋。她想把自己李姓的儿子立为太子，可是武则天娘家武三思等人也争得厉害。武则天反复思量难以确定，于是想听听宰相狄仁杰的意见。狄仁杰说：“亲生儿子和侄儿哪个更亲呢?陛下如果立太子，那您在万岁之后就能入享大庙；如果立了侄儿，难道侄儿会把姑姑放进去吗?”狄仁杰这么一说，武则天的思路变得一致了：要赢得身前身后名，还是立了自己的儿子为好。于是，武则天还是把江山复归于李唐。

宰相狄仁杰说服武则天，使用的就是传统伦理。在中国的传统文化里，“家”“国”同构，“家”“族”有别（作者注：“家”指家庭，“国”指国家，“族”比“家”大，包括“父族、母族、妻族”）。在君位继承上形成了王朝内部传承的机制，通常是“嫡长子继承制”，只要满足了“嫡”“长”两个条件，无论贤愚都可以继承君位。狄仁杰从伦理传统上成功说

服了武则天。

又如：有个自以为是全才的年轻人，大学毕业后屡次碰壁，一直没有找到他理想的工作。他觉得自己怀才不遇，绝望之下便跑到海边，打算了结自己的生命。就在他要自杀的时候，正好有位老人从那里经过。老人救了他并问他：你年纪轻轻的，有什么大事值得走绝路呢？年轻人告诉老人：自己得不到别人和社会的承认，没有人能欣赏他、重用他……

老人从沙滩上捡起一粒沙子，让年轻人看了以后，就随便地扔在沙滩上，对年轻人说："请你把我刚才扔掉的沙子捡起来。"年轻人说："那怎么可能呢？"老人没有说话，又从自己的口袋里掏出一颗晶莹剔透的珍珠，像刚才一样随便地扔到沙滩上，然后对年轻人说："你现在能不能把这颗珍珠捡起来呢？""那当然可以。"年轻人说。

"那你就应该明白这是为什么了吧？你应该知道，你现在还不是一颗珍珠，所以不能马上要求别人立即承认你。如果要别人承认你，你就要想办法使自己变成一颗珍珠才行。"年轻人蹙眉低首，一时无语。

老人用中国传统道德的"自强不息"劝说年轻人。他告诉年轻人必须正确看待自己，必须知道自己是一颗沙子，而不是价值连城的珍珠。若要卓尔不群，就要有鹤立鸡群的资本；若要卓然出众，就要努力使自己成为一颗珍珠。

一个破落的人，隔三岔五就到教堂祈祷一次，而且他的祷告词几乎每次都一样。第一次到教堂时，他跪在圣坛前，虔诚低语："上帝啊！请念在我多年来敬畏您的份上，让我中一次彩票吧！"几天后，他垂头丧气地回到教堂，同样跪着祷告："上帝啊！为何不让我中彩票呢？我愿意更谦卑地来服侍您，求您让我中一次彩票吧！"几天过后，他再次出现在教堂，重复同样的祈祷，如此周而复始，不间断地祈求着。最后一次，他跪着说："我的上帝，为何您不听我的祈求？让我中彩票吧！只要一次，让我解决所有困难，我愿终身奉献，专心奉献您……"

就在这时，圣坛上空发出了一个宏伟庄严的声音："我一直垂听你的祷告。可是——最起码，你老兄也该先去买一张彩票吧！"

这是劝说人们如何去实现崇高的精神境界。人人有梦想，但要追求崇高的精神境界、实现梦想，就必须踏踏实实地行动。

2. 仿效道德范例

道德典范是社会共同学习的范例。中国传统文化中有许多有责任心的楷模。孔子为实现自己心目中的理想社会，带领学生周游列国14年，为的是对社会尽自己的一份责任。司马迁忍受宫刑写成《史记》，是为了对社会、对历史尽一份责任：西汉名将李广之孙李陵在征伐匈奴的战争中失利，兵败而投降。消息传来，朝廷上下为之震动。司马迁为李陵辩解，从而触怒了汉武帝；另外，那时司马迁已经着手写作《史记》，其中《景帝本纪》汉武帝已经看过。由于司马迁作为史家，忠于职守，对历史人物、历史事件，特别对当代的历史人物和事件，敢于秉笔直书，汉武帝对司马迁文章的观点十分不满，从而触怒了汉武帝并结下积怨。两事一加，遂使汉武帝对司马迁加以严厉惩罚。司马迁被抓进监狱，并遭受了侮辱性的宫刑。司马迁遭受宫刑后，痛不欲生，曾经多次准备自杀，但只因为一桩未了的心愿，为了对社会、对历史尽一份责任而顽强地活下来，最终写出了“史家之绝唱，无韵之离骚”的《史记》。这些道德范例，都是道德劝说、仿效的范例。

要引导人们仿效道德典范，首先要对道德典范进行实事求是的分析，不要拔高神化，要使典范与学习者之间具有相似性、可亲性。如果把道德范例变成超人、圣人，那么，一般人就无法模仿。要做到这些，有时就需要对一些道德典型的成长道路作适当介绍，以增强效仿者的学习信心。

其次，在用道德范例进行道德教育的时候，要充分挖掘传统事件、人物的道德内涵。如果能够从现代角度去发掘传统范例的内涵，那就能让传统的道德范例散发出清新的时代气息，能给人一种全新的心灵震撼。比如大家非常熟悉的故事：“女娲补天”“后羿射日”“大禹治水三过家门而不入”“精卫填海”。有人从新的角度分析，挖掘出了这些传统的范例所蕴涵的“功业和使命意识”：女娲补天为的是恢复天下的正常秩序；后羿射日是遵循尧的命令，为的是要拯救水深火热的人民；大禹治水三过家门而不入，为的是要安定天下；精卫填海也是出于使命意识。女娲淹死于海，本是自己的失误，她再生为精卫后，并没有沉溺于自由快乐的飞翔，而是要

以自己的微力，从遥远的地方衔来草木填入大海，以防止类似的悲剧重演。本来精卫已经有前生溺死的悲惨结局，再生之后，不应该重蹈覆辙，但是精卫不以为意，始终执著于那渺茫的希望。这种死而不减前衷的追求，高扬的正是神化时代人们强烈的功业和使命意识。[①]

3. 唤醒道德良心

良心，是人们在对他人履行社会义务过程中，所形成的道德责任感和自我评价能力。通俗地说，道德就是当你对别人作恶时，使你感到不安的"那种东西"，或者说在你要做某件事情的时候，告诉你该做还是不该做的那个"无形的人"。卢梭在《爱弥儿》中说："良心呀！良心！你是圣洁的本能，永不消失的天国的声音，是你妥妥当当地引导一个虽然是蒙昧无知，然而是聪明和自由的人，是你在不差不错的判断善恶，使人形同上帝！是你使人的天性善良和行为合乎道德。没有你，我就感觉不到我身上有优于禽兽的地方；没有你，我就只能按我没有条理的见解和没有准绳的理智可悲地做了一桩错事又做一桩错事。"[②]

由于"良心"是"道德责任的自我意识"，所以当个体身处利益冲突的行为选择中，需要通过良心的内在审判，确定选择善的行为。在作出选择前，当事者都存在一个"思"的过程。这个"思"的过程，实际上就是内心评估，就是利用以前的道德认识作为标准，对行为进行"善""恶"的分辨与掂量。良心在个体的自我评价中，常常以不安或谴责的形式发生作用，进而使个体沉浸在某种痛苦的情感之中。在行为正当的时候，人就会感到心安理得；在行为不正当的时候，人就会产生心理自责，产生忏悔、羞耻和不安的感受。任何人在经历了良心评判之后，都会刻骨铭心，足以促使他弃恶从善。因此，有良心的人就是有道德的人。我们在说服的过程中，如果能够使用适当的方法去唤醒或复苏被说服者昏睡的良心，就能让对方通过良心的自遣，而达到道德顿悟、翻然醒悟。例如：

---

① 赵辉．心旅第一驿——中国古代社会文化心态之源［M］．北京：东方出版社，2003：145.

② 卢梭．爱弥儿［M］．李平沤译．北京：商务印书馆，1981：417.

有个15岁的小姑娘，被人拐卖到一个海岛上卖淫。她非常害怕，可又不知道怎样才能逃脱这个“狼窝”。有一天，小姑娘被老板胁迫接一个客人，她既紧张又害怕。此时正下着大雨，她几乎不可能逃脱出去。就在她心惊胆战的时候，门被推开了，进来一个中年男子。小姑娘虽然很害怕，但还是很快地让自己镇静下来了。她强做微笑，非常机智地叫一声“伯伯”。

这个中年男人一听到小姑娘叫他“伯伯”，心里一愣，整个人好像是被魔法锁住了一样。小姑娘见此情状，又小心翼翼地对他说：“伯伯，我一看您就知道您是一个好人。您和我爸爸一样，可是我爸爸却比您辛苦得多。他在乡下种田，每天都非常非常累。有一年夏天，因为天气太热，爸爸中暑了并且因为劳累得了一场大病，从此身体就开始垮了，天天都得吃药。为了给爸爸看病，我小小的年纪只好辍学出来打工。没想到我一下火车，就被人骗到这里来了。”说着说着，小姑娘就十分伤心地流下了眼泪。中年男人听到这些，见到此情，脸立刻就涨红了，然后一声不吭地推开门走了出去。随后，这个中年男子利用自己的能力，想方设法帮助小姑娘安全返回了家乡。

小姑娘身陷虎口，面对强壮的“伯伯”，显得更加渺小。小姑娘称呼一句“伯伯”，不但拉近了两个人的距离，也使这位“伯伯”想起自己家中也有正值花季的女儿。姑娘得体的称呼唤醒了“伯伯”的良心，首先遏制了“伯伯”的欺凌；接着，小姑娘又把中年男子与自己的父亲作比较，向他诉说了自己苦难的家境及不幸的遭遇，并不失时机地给这个“伯伯”戴上“好人”的帽子，诱导中年男子向好人看齐。这就能进一步强化“伯伯”同情弱者的良心，从而利用男子的这种良心帮助自己走出危险的境地。

（三）利用道德调节功能说服

道德的调节功能，是指道德通过评价等方式，指导和纠正人们的行为

和实践活动，协调人际关系的功用和能力。在社会生活中，道德的调节功能往往采用道德评价的方法，即对一些行为用善良、正义、高尚、诚实等予以肯定评价，而对另一些行为用丑恶、自私、卑鄙、虚伪等予以否定评价，以此对人们的观念产生深刻的影响，使人逐渐形成某种善恶的内在信念，进而指导和纠正人们的行为和实践活动。

1. 否定的评价

否定评价是通过否定来引导对方认识自己言行的错误并予以改正。

一名男子利用骆驼运货，每日只能走几公里，他非常羡慕另一位商人拥有一匹健壮的马。于是，他对商人说：“我想用一群骆驼跟你换这匹马。”

商人说：“这匹马是我最好的伙伴，我不能跟你交换。”

男子心生一计，故意装病倒在商人必经之路旁。商人经过时果然下马察看，并将他扶上马背，准备送他去看医生。

男子计谋得逞，立刻坐了起来，说：“现在我已骑在马上，马就是我的了。”

商人平静地说：“马可以给你，但请你答应我，一定不能告诉别人你得到马的方法。”

男子问：“为什么?”

商人说：“你如果说了，以后若有人生病倒在路边，就没有人敢搭救了。”

男子听了非常惭愧，赶紧下马道歉，并归还马匹。[①]

商人的话情与理水乳交融。语气平和没有厉声呵斥，充满了和蔼友善的情感；语言蕴涵了“损人必损己”的深刻哲理。商人利用道德的调节功能，采用道德评价的方法，指出男子的缺德之处，使其“非常惭愧，赶紧下马道歉，并归还马匹”。

否定的评价可以使用批评的方法。据《邵氏见闻录》记载，司马光五

---

① 杜荷．一匹马［J］．读者，2008（10）：21.

六岁的时候，有一次，玩耍青胡桃，姐姐想帮他脱去胡桃外边的那层青皮，但始终无能为力。姐姐离开后，一个丫鬟用开水烫一下就把青皮脱掉了。姐姐回来后问起胡桃脱皮的事情，司马光告诉说是自己脱的。这话被司马光的父亲听到了，就狠狠地批评司马光："刚才脱皮我看到了，你为何不说实话？你这样会被人看不起，会失去朋友的……"

司马光的父亲用批评否定的方法教育孩子：做人必须诚实。从此以后司马光就再也不撒谎了，并以诚实之美著称于世。后来，司马光在治学上也采取了实事求是的科学态度，完成了被后人称为"信使"的名作——《资治通鉴》。

运用否定的评价，需要说明两点：

第一，道德否定评价，实质是用道德标准作判断，但一个人的态度有时是多面的，评价时就难免会出现双重标准。比如，中国古代有位孝子，幼年家贫，父亲早死，母亲青春守寡，慢慢地竟与隔河寺庙里的和尚好上了。母亲与和尚天天幽会，小河上没有桥，夏天还行，冬天赤脚蹚河去幽会那就受罪了。寡妇的儿子对这些事情看在眼里记在心里。后来寡妇的儿子发奋读书终于金榜题名做了大官。当寡妇儿子衣锦还乡的时候，有人猜测说：寡妇儿子回来了，那个勾引他母亲的和尚可能要倒霉了。不料，寡妇儿子回家后什么也没说，倒是吩咐地方官员在小河上架了一座桥。又过了数年，他的母亲去世了，寡妇儿子回家奔丧。有人又猜测说：看来那个和尚也得跟着沾光了。孰料，寡妇儿子奔丧完了什么也没说，只是下令把和尚抓起来杀了。村上人不解，问寡妇儿子，寡妇儿子没有说话，只是信手写了两行字："造小桥替母行善，杀和尚为父除恶。"寡妇儿子在处理这个问题的时候，采用的就是双重标准。

第二，用道德否定某种言行，实际也是在提倡另一种道德。在使用道德否定评价的时候，必须慎重，不要因否定一种而连带否定另一种。

全球最大的网上书店亚马逊公司的总裁杰夫·贝索斯，小时候经常在暑假随祖父母一起驾车外出旅游。10 岁那年，贝索斯又随祖父母外出旅游。旅游途中，他看到一条反对吸烟的广告说，吸烟者每吸一支烟，其寿命便会缩短两分钟。正好贝索斯的祖母也吸烟，而且有着 30 年的烟龄。于是，贝索斯便自作聪明地开始计算祖母吸烟的次数。计算的结果是：祖母

的寿命将因吸烟而缩短 16 年。当他得意地把这个计算结果告诉祖母时，祖母伤心地大哭起来。祖父见状，便把贝索斯叫下车，然后拍着他的肩膀说："孩子，总有一天你会明白，仁爱比聪明更难做到。"祖父的这句话虽然只有短短的 19 个字，却令贝索斯终生难忘。从那以后，他一直都按照祖父的教诲做人。[①]

孙子看到"吸一支烟寿命便会缩短两分钟"的广告后，随即产生反应并立即把这个数字和祖母的烟龄联系起来计算，得出祖母因吸烟会缩短生命 16 年的结论。贝索斯的言行，一方面表明贝索斯非常聪明，另一方面也说明他敢于说实话，对祖母有爱心。他所欠缺的是不应该采用如此的说话方式告诉祖母。祖父说的"仁爱比聪明更难做到"背后所提倡的道德是隐形的。祖父认为：把这个不幸的数字告诉祖母而引起祖母痛苦的做法，缺少对祖母的一份爱。在祖父的道德观念里，"聪明"不能缺少"仁爱"，"聪明"要服从"仁爱"。孙子对祖母要"仁爱"就要说"善意的谎言"。祖父对孙子言行的否定有正确的一面，但是由于小孩年纪小，恐怕还不能完全理解"仁爱"与说"真话"之间的关系。当祖父用"仁爱"否定孙子的言行时，其背后也许又把"要说真话"的道德给否定了。

2. 肯定的评价

肯定的评价是通过肯定对方的言行，以鼓励或树立学习榜样。俗话说："点亮一盏灯，照亮一大片。"肯定一个典型常常就是树了一面旗帜，人们可以从榜样的身上汲取力量、学习智慧，找到前进的目标和方向。美国前总统里根 11 岁的时候，因为踢足球把邻居家的窗玻璃打破了。当时人家向他索赔 12.5 美元。在那个时候，12.5 美元是可以买到 125 只下蛋母鸡的。小里根闯祸以后，只好向父亲如实承认错误。父亲说："你承认错误是对的。你应该自己承担责任。我可以先把钱借给你去赔偿邻居的窗玻璃，但一年以后，你必须把钱还给我。"此后，里根开始了艰苦的打工生活。半年之后，他终于把钱还给了父亲。

---

① 林俐，王海燕．价值观与语言运用［M］．武汉：中国地质大学出版社，2007：82－83.

里根的父亲用肯定评价的办法教育小里根：做错了事情要敢于承认错误，要有责任心。也许就是里根父亲的这种教育，对里根后来的成功产生了深远的影响，因为任何成功的人都应该是一个有责任心的人。

肯定的评价可以表现为物质或精神的奖励。有一次，唐太宗要把一个人处死，孙伏伽不以为然，就对唐太宗说，这个人没有犯重罪，陛下用死刑处之，判刑过严，是滥加酷刑。太宗接受了他的批评，并赏给他价值百万的兰陵公主园。后来，有人又对唐太宗的奖赏有所议论，认为唐太宗对孙伏伽奖赏过于厚重。唐太宗说，自从我登基以来，就没有哪位大臣敢于如此直言地批评朝政。我这次厚赏孙伏伽，就是要鼓励大家关心朝政，多多进言。

唐太宗对孙伏伽敢说实话、敢于直言的行为予以肯定，既是劝导大家关心朝政，多多进言，也是在引导社会树立说实话、有正义感的道德风气。

北宋著名词人晏殊才华出众，14 岁就被皇帝破例恩准参加最高级别的考试——殿试。当考题宣读完后，考生们都苦思冥想起来，只有晏殊放下笔跑到皇上面前说："陛下，请您宽恕，今天的考题，小童在 10 天前恰巧写过。"皇帝以为听错了，而且十分纳闷：哪一个考生不希望考题是自己写过的？晏殊见皇上和大臣满脸疑惑，就流利地背诵自己 10 天前写的文章。果然文采斐然、掷地有声。皇上赞不绝口，当即就赐晏殊为进士。

皇上当场赐晏殊为进士，既是对其才学的肯定，也是对他诚实的嘉奖。这就向社会宣示：只有诚实的人，才是可以信赖和给予重托的人。

（四）勿使语言暴力

"说服"不同于"压服"。压服是使用暴力或武力恐吓来改变他人的思想、观念或行为。《孟子·公孙丑上》说："以力服人，非心服也，力不赡也。"强迫压服不一定能够取得"口服心服"的效果。《论语·子罕》说："三军可夺帅也，匹夫不可夺志也。"武力再强大，也只能夺取营垒，而不

能夺取人心。

今天靠使用武力强迫别人改变思想行为的思想工作虽然比较少见，但是靠使用“语言暴力”进行压服的情况还是随时可见的。

“语言暴力”既是“一种严重违背心理平和原则的语言现象”[1]，也是一种相对于强权、行政暴力而言的精神暴力现象。语言暴力会伤及他人情感、自尊和侮辱心灵，是一种不道德的语言行为。使用语言暴力的压服与使用武力的压服一样，不但不会取得“口服心服”的效果，反而会适得其反。因此，在语言说服中，我们必须禁止使用语言暴力的不道德行为。

从社会语言学的角度看，语言暴力主要有三个特征：“颐指气使，咄咄逼人”“政治定格，无限上纲”“词语重复，信息低劣”。认识这些特征，可以提高人们对语言暴力危害的认识，自觉摈弃语言暴力，努力提高语言交际的效果，使语言说服真正做到以心换心，达到改变结局、创造和谐的目的。

1. 颐指气使，咄咄逼人

语言暴力所显示的是说话者对听话者居高临下的一种统治。我们不能天真地认为，只有社会政治才是权力运行的场所。按照福柯的观点，权力之网遍布于所有领域，除了政治权力之外，现实生活中还隐藏了类型繁多的微型领域。福柯在《主体与权利》中说：“交流关系意味着决定的活动(即便只是将意义成分正确地投入使用)，而且通过修正同伴之间的信息域，产生权力效应。”[2]

生活中的许多事实充分说明，语言交际活动也是权力运行的一种场所。比如在语言交际中的角色定位、语句的选择等方面，都能够显示交际双方的权势关系，都会产生不同程度的权力效应。

在语言交际中，一个词语、一种声调都能够迅速转变为一种“传播表情”——热情、冷漠、亲和、轻慢、喜悦、愤怒……因此，在语言说服中

① 金立鑫．文革语言的社会心理文化分析［J］．书屋，2001（3）：21－26.

② ［美］德赖弗斯·P. 拉比诺．张建超，张静译．超越结构主义与解释学［M］．北京：光明日报出版社，1992：283.

使用训斥的词语、语气是语言暴力的突出表现。

在词句选择上，有的语言暴力是使用一些带有攻击性或侮辱性的不文明语言伤害对方；有的是使用充满“要这样”“必须那样”“不能那样”“必须这样”一类的带有强迫命令性的词语和句式。这些语言没有半点“情真、景真、事真、意真”的意思，不再是实实在在的语言，而成了一种统治力的象征。

在语调选择上，语言暴力常常用咄咄逼人、颐指气使的语调代替温情与智慧，用论战式、宣判式的讲话代替平易近人、推心置腹的交谈。那种腔调、那种神态从骨子里透出来的完全是一种不可一世的傲慢，分明是要强迫对方听其摆布。

常言道，言为心声。这些生硬的、命令式的训斥所体现出来的并不仅仅是简单的说话粗暴，而是言说者暴力强权思想的整体暴露，更甚者，是那种耀武扬威、唯我独尊的嚣张。语言所透露的情感是对他人的漠视与冷淡，给人一种高高在上的感觉。显然，那种生硬命令式的语言的实质，就是对他人的一种呵斥，是一种语言暴力。以此种语言对他人说话，在情感上很难与他人贴得很近；在方法上很难从对方的立场去考虑问题。

每个人都会犯错误，只要能够从中吸取教训，就不应该横加指责。为了提高说服教育的效果，即使你说的是真理，在说服教育的过程中，也不应当凌驾于别人之上。1957 年春，毛泽东南下巡视，听说有些人为评级别、争薪水闹得痛哭流泪不成样子。在济南党员干部会上，毛泽东就专门讲了这个问题，对那些要地位、闹名誉的人进行了批评。但是，毛泽东的批评并没有采用剑拔弩张的训斥，而是随手拈来，含笑而谈。毛泽东在讲到“听说去年评级的时候，有些人闹得不像样子，痛哭流涕”时，说：“人不是长着两只眼睛吗？两只眼睛里面有水，叫泪水。评级评得跟他不对头的时候，就双泪长流。”当讲到“还有三天不吃饭的事情”时，他就说“三天不吃饭，没什么要紧，一个星期不吃饭就有点危险了”。他还借用《林冲夜奔》这出戏中的唱词“男儿有泪不轻弹，只因未到伤心处”发挥说，“我们现在有些同志，他们也是男儿（也许还有女儿），他们是男儿

有泪不轻弹，只因未到评级时”。①

毛泽东含笑谈真理，点滴入心怀，给有那种思想和行为的人们敲了警钟，使他们能在轻松谈笑的气氛中扪心自问、翻然悔悟。毛泽东做思想政治工作的语言艺术及其效果很值得我们认真研究、学习。

2. 政治定格，无限上纲

一说到思想政治工作，有些人首先想到的就是“政治”，于是乎在思想教育中，三句话不离本行，一开口就是“政治术语”。政治术语的强大势力吞没了一切，所有现象的现实解释都被政治化，都给予了政治定位，把人的精神完全、单一地镶嵌在政治的方格里。无论是道德问题，还是生活问题；无论是学术问题，还是政治问题，一切问题，不论大小轻重都统统归于政治鉴别。似乎一切思想认识问题，如果不放在“纲”上、“线”上去说，就显示不出思想政治工作者的政治敏感和思想水平。当一个人工作粗心的时候，就说他是“官僚主义”；当一个人追求一些高档物质享受的时候，就指责他是“享乐主义”；当一个人向组织或领导提出一些“个人要求”的时候，就不管青红皂白一律斥之为“思想落后”“缺少奉献精神”。

偏爱语言暴力的人，常常用政治术语彻底地清除日常话语中的种种感情用语、生活用语、工作用语。他们在生活环境、人文环境中，只会不断地制造出某种吓人的紧张气氛，不断给人一种心怵的心理震撼。偏爱语言暴力的人，语言缺少了幽默、缺少了委婉、缺少了心平气和，其思想教育的结果是制造政治恐怖，使对方只能沉默寡言甚至沉默不言。其实，听话一方暂时的沉默并不等于说话一方的长久胜利，无限上纲、威逼恐吓的说服效果也就可见一斑。做思想政治教育的人，如果用尽语言暴力，对他人展开连串攻击，那么增加的只是所谓的言语严厉度而非说服力。那种充满官腔意味的讲话实际上并不会使人相信什么、服从什么。

事实告诉我们，即使是严肃的政治问题，也同样可以用轻松的、非政治的语言去表达，而且效果反而会比用严肃的政治术语表达得更好。《陈

① 毛泽东选集：第5卷［C］. 北京：人民出版社，1977：333.

毅同志二三事》就有这样一件事：“记得在思想改造运动中，由于某些基层干部粗暴，使一位老教授竟投河自杀（后被人救起来)。陈毅同志知道后很生气，把有关干部叫去狠狠批了一通，要他们主动去赔礼道歉。后来在一次高级知识分子大会上，陈毅同志一上台，便问这位教授来了没有。老教授应声起立，面红耳赤。陈毅同志却哈哈大笑，风趣地说：‘我说你呀，真是读书一世，糊涂一时，共产党搞思想改造，难道是为了把你们整死么？我们不过想帮大家卸下包袱，和工农群众一道前进。你为啥偏要和龙王爷打交道，不肯和我陈毅交朋友呢？你要投河也该先打个电话给我，咱们再商量商量嘛！当然啦，这件事主要怪基层干部不懂政策，也怪我陈毅教育得不够。……’”①

陈毅寓庄于谐，用幽默诙谐的语言来谈论严肃的问题，故意说自杀要先打电话告诉一下、商量一下。陈毅用这些似是而非的话“批评”这位老教授，意在制造一种轻松和谐的气氛，明确传递共产党关心知识分子的真情。这种寓庄于谐的批评，远比一本正经的说教更容易让人接受。

3. 词语重复，信息低劣

在思想教育中，为了强调某个问题的重要性，说话时对某些内容给予适当的强调是非常必要的。但是，对那种没有信息、没有情感的简单词汇的重复，就是一种低劣信息的强行输出，是一种变相的语言暴力。王蒙在《听同义反复万无一失的谈说》中所指出的现象，我们可以把它看成是语言暴力的一个事例：“同志们，我们一定要努力工作，就是说第一要努力，第二要工作，第三要努力工作，只努力不工作不行，只工作不努力也不行，既不努力又不工作更不行。”② 显然，本来只需要用一句话就可以说清楚的意思，此人却翻来覆去地啰唆了一通，叫人不知道他在那彩云头里唱的是什么高调。

语言运用有一条“经济原则”，那就是要尽量减少力量的消耗，使听者耗费最少的精力，争取最大的语言效果。说话者使用“啰唆”来耗尽听

① 徐行．陈毅同志二三事［J］．中国青年，1979（6）：27.

② 陈汝东．语言伦理学［M］．北京：北京大学出版社，1992：104.

者的精力和体力，实质上就是蔑视听众，对听话者施行了一种精神折磨。这种现象表面上是一种语言的不简洁，实际上是一种话语权力的滥用，是操纵语言、愚弄听众的一种语言暴力。

在思想政治教育中，低劣信息的强行输出还表现为说空话、说套话。所谓“空话”，就是空洞没有实际内容的话，就像小孩玩的肥皂泡一样，外表五光十色，内中空空如也。“糟糠不饱者不务粱肉，短褐不完者不待文绣”——连糟糠都吃不饱的人，不会追求精美的饭食；连粗布衣都不完备的人，不会去渴望有刺绣华丽的服装。[1] 高深的“微妙之言”不能为民所用，最好的理论不能实用就是空话。所谓“套话”，就是指说一些现成话，用一些流行的名词来代替自己的思想，三句话离不开口号，颠来倒去就那么几个名词。张三讲，李四讲；上面讲，下面讲；去年讲，今年也讲。所表达的，既没有思想，又没有艺术；既没有切实生动的内容，又没有独具个性的语言。能够提供给人们的只是一个单调、干瘪的套话模式。总之，“空话”“套话”叫人听之无味，思之无益，让人耗尽的是精力，浪费的是时间，对人是一种严重的精神折磨。

2008 年春节文艺晚会上的小品《汇报咏叹调》就反映了生活中讲套话的事实。该小品讲的是：某公司经理要办公室主任叶适向其汇报前一天代替自己参加一个会议的情况。谁料那天叶适因参加听美声讲座并没有参加会议，无奈之下，叶适为应付领导的盘查，只好凭借以往多次参加此类会议的经验，“蒙”出了五点会议精神：一是提高认识，加强意识；二是主要领导亲自参加；三是发动群众，加强宣传；四是持之以恒，环环相扣；五是各项工作，落到实处。没想到主人公胡乱杜撰的这几句“会议纲要”，居然与真正的会议大纲毫无分别！小品反映出当今社会套话是多么的流行，也对当今社会“套话连篇、文山会海”的形式主义做了有力的鞭挞。

话语要具有信息价值，所说的内容就要求对听话者有好处：或者能满足他的知识渴求，或者能帮助他解决某个疑问，或者能对他某方面有所指导……一般说来，凡是能够密切联系实际，对人们日常生活学习比较重要的，为人们所关注、所需要解决的问题，都是有价值的。

---

① 韩非．韩非子·五蠹［M］．赵沛 注说．开封：河南大学出版社，2008：456.

七、从事实上说服

当事物仅仅是在我们的理智中时，这是我们的意见，这是一些概念，它们可能是真的，也可能是假的，可能被认可，也可能被反对。它们只有和外界的东西联系起来时，才成为坚实可靠。

——[法]狄德罗

采集之时，贪多务得，要跟奸商一般，只消风闻得何处有门路，有货，便千方百计钻挖，弄到手方肯死心，不管是什么东西，只要是可称为“货”的，便囤积，不厌其多。选用的时候，可就要像关卡的税吏似的百般挑剔：整整一卡车“货”，全要翻过来，硬的要敲一敲，软的要扪一把，薄而成片的，还要对着阳光照了又照——一句话，用尽心力，总得找个把柄，便扣下来，不让过卡。

——茅盾

丘吉尔说过，最有力的雄辩，不是冗长的论证，而是举出必要多的实例，使所有的实例都指向同一方向。这样，你的结论也一定能够被人接受。事实胜于雄辩。只要不是无赖，面对铁一般的事实，就一定会接受事实，改变看法，转变态度。马克思在《再论斯蒂凡诺尼和国际》中说："我的《资本论》一书引起了特别大的愤恨，因为书中引用了许多官方材料来评述资本主义制度，而迄今为止还没有一个学者能从这些材料中找到一个错误。"[①] 马克思的《资本论》之所以不能被那些愤恨的人所否定，就是因为具有丰富而无法推翻的事实。由此可见，我们要忠于真理，就必须忠于事实。我们要宣传真理让人信服真理，也必须据有事实。

（一）事实说服五光十色

世界的复杂多样性决定了可用事例的丰富多样性。从事实类型看，可用于说服的事例主要有以下三种：

1. 实物说服

俗话说"百闻不如一见""耳听为虚，眼见为实"。实物说服就是不夸夸其谈，只把实物当面亮出，让事物本身说服对方相信事物所具有的真实性能、用途，或相关事件的真相等。这种方法有人称之为"本性"证明。比如在思想教育中，为说服人们相信某一做法是正确的，常常会用展览的

① 马克思恩格斯全集：第18卷［C］．人民出版社，1964：100.

形式，把采用这一做法所取得的成果事物展现出来。在案件侦破中，要使犯罪嫌疑人服罪就需要出示物证。

在商业活动中，为了说服顾客购买商品，也少不了要使用实物说服。香港有一家经营强力胶的商店，店主为了说服顾客购买这种产品，就利用“实物说服”的方法来出奇招。店主花血本制作了一枚价值4500美元的金币，用这种强力胶黏在令人注目的墙上，并张贴广告宣布：谁能把金币揭下，金币就归谁所有。知道者奔走相告，有力气者跃跃欲试，结果都望“币”兴叹无功而返。当人们听说有一位自诩为“力拨千斤”的气功大师要前来一试时，更多的人纷纷前来围观，电视台也来报道。在众目睽睽之下，那位气功大师运足了气，双手抓住金币，用力一掰，只见金币四周的墙粉纷纷落下，而金币却“安然无恙”。在场观众无一人不惊赞胶力之强大![①]

实物说服，有时也会用实物谐音的办法进行。古代教育小孩要认真读书，在启蒙的时候，为了使教导之意隐晦而含蓄就会利用实物进行。鲁迅的《从百草园到三味书屋》就说道，“三味书屋”中没有孔子的牌位，而挂着一幅画，画的是古树下伏着一只肥大的梅花鹿。学生要向鹿行礼。为什么要向梅花鹿行礼呢？因为在封建教育中，“学也，禄在其中也”。“禄”与“鹿”同音，学生拜鹿，就是“拜禄”。“禄”是旧时读书人所追求的最高目标。这里变抽象为具体，对刚入学的儿童实施了一次非常隐蔽的封建教育思想的启蒙，起到了“润物细无声”的教导作用。

实物说服有时也可以用实验的方法达到。比如，有位中学老师，看见个别中学生常常躲在校园的厕所或偏僻角落抽烟，为了说服这些学生，老师在思想品德课上给学生做了一个实验：他要一位躲着抽烟的学生来到讲台上，让他先吸一口烟并对着一张白净的餐巾纸吐出来。这时白色餐巾纸上立刻出现一些褐色的颜色。老师告诉学生，这就是卷烟里含有的尼古丁。然后，老师要班上另一位同学拿出其父亲胸透的X光片（这位同学的爸爸因抽烟而患肺病，X光片显示肺部存在大块的阴影），并要这位同学详细介绍他父亲抽烟及患肺病的情况。再后，老师又让学生观看科学家用尼

---

① 赵伟东．论广告传播的三种策略［J］．商业研究，2005（12）：187.

古丁在小白鼠身上做实验的录像：没有注射尼古丁的小白鼠健康活泼，注射一定量的小白鼠不久就患病死了。通过实验和观看录像，学生看到了吸烟的真实危害，吸烟的现象迅速得到了制止。

2. 实事说服

实事说服就是用真实的事例说服对方。1976 年 1 月 8 日，周恩来总理逝世时，设在美国纽约联合国总部门前的联合国旗降了半旗，这是非常罕见的事情。一些国家对此做法感到不平，他们的外交官聚集在联合国大门前的广场上，言辞激愤地向联合国总部发出质问：我们国家的元首去世为何没有这种待遇?

当时的联合国秘书长瓦尔德海姆站出来，在联合国大厦门前的台阶上，发表了一次极其简短的演讲，总共不过一分钟。他说："为了悼念周恩来，联合国下半旗，这是我决定的，原因有二：一是中国是一个文明古国，她的金银财宝多得不计其数，她使用的人民币多得我们数不过来。可是她的周总理在外国银行没有一分钱存款！二是中国有十亿人口，占世界人口的四分之一，可是她的周总理没有一个孩子。你们任何国家的元首，如果能做到其中一条，在他逝世之日，总部将照样为他降半旗。"说完，转身离去，广场上的外交官们哑口无言了，随后响起雷鸣般的掌声。[①]

要使实事说服更具说服力，有时候还需要想象。别林斯基说："忠实地复制事实，仅靠博识是不行的，还得靠想象。"积极的想象不但可以帮助说服者不断地丰富实事素材，也可以帮助说服者深刻地认识生活，深入地发现、挖掘和理解实事后面的深刻含义，更大地提高实事的说服力。有一位学有小成的青年人，在数学研究方面打算选择数论来作为自己的研究课题。为此，他主动向我国著名数学家华罗庚教授请教，想听听华罗庚教授对自己这种选择的意见。华罗庚听了年轻人介绍自己的想法以后，笑了笑说："数论这东西，我在三十年代开始研究的时候，好像是一桌丰盛的筵席，好吃的东西多着呢。到了陈景润这一辈，数论已经被许多人'吃'

---

① 郭文斌．什么人最成功［N］．人民日报（北京），2009－08－02，（08）．

过了，桌上是残羹剩菜。不过，陈景润也够厉害的，‘吃’了不少。如今到了你这一辈，数论的一些重大课题都已经被人‘吃掉’了，连残羹剩菜都不多了。你何必去舔盘子呢？你要自己去找一个新的领域，闯进去！”

华罗庚教授主张，做研究工作要离开别人常走的大道，去开拓新的研究领域。为了说服这位年轻人接受这种观点，他并没有使用许多抽象的大道理去说教，而是根据对象，借用生活中具体可感的事例，把那些抽象的大道理具体化，使道理讲得非常形象，非常通俗，而且话语不多，含义却十分深刻。作为说服者的华罗庚能够用“吃筵席”这个实事说服青年学者，依靠的就是丰富的想象，没有想象就不能发现小事情中的大意义。

选择实事进行说服，要选择自己体验过或思考过的实事。如果超出了自己的力所能及，运用起来就很难做到游刃有余，有时还可能失败。

3. 实践说服

实践说服就是让被说服者亲自参与其中，让被说服者在亲自体验、亲身经历的过程中，正确认识事物或现象，体会其中的道理。实践是检验真理的唯一标准，也是获得真切认知、改变态度的一种基础。毛泽东在《实践论》中说：“无论任何人要认识什么事物，除了同那个事物接触，即生活于（实践于）那个事物的环境中，是没法子解决的。”[①] 要知道梨子的滋味，就要亲口尝一尝；要知道“锄禾日当午，汗滴禾下土”的辛劳，就不妨在热日下拼命挥锄大干一把。俗话说得好，“常依那岗上的青松，才有风涛的实感；久驾那浪里的飞舟，才知道波涛的翻腾”。陆游在总结他一生的经验后，告诉他儿子说：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”如果能够让被说服者经过实践去认知说服者所说的道理，对改变其态度就会有更强的说服力，取得更佳的说服效果。例如：

古代，在印度新德里城的一所小学里，有个学生叫“孽障”。学校的学生见到他，就不停地叫他“孽障、孽障”，并以此取乐。同学的逗乐和讥笑让孽障十分苦恼。

---

① 毛泽东选集：合订一卷本［C］. 北京：人民出版社，1967：263.

有一天，孽障对老师说："老师，我的名字不吉利，请您给我改个吉利的名字吧！"

老师笑了笑说："孩子，你先到全城各地游历一趟，挑选几个你喜欢而又认为吉利的名字，再来让我给你出出主意吧！"

于是，孽障带着干粮出发了。他没走几条街道，就遇到一个名叫"长寿"的男子去世了。他看到亲人们正抬着"长寿"的尸体去安葬，赶忙拉住一位送葬的大爷问道："大爷，这个人叫什么名字？"

"长寿。"大爷回答说。

"什么？长寿也会死呀？"孽障惊讶地问道。

"是的，叫'短寿'的会死，叫'长寿'的也会死呀。名字只是个称呼。这一点你也不明白吗？"

孽障继续往前走。走到了城市的中心，看见一个男奴，正被主人用皮鞭毒打。

孽障壮着胆子问主人："这个男奴叫什么名字？"

主人说："他叫'富民'。"

孽障不解地问："'富民'为什么还会穷得当奴隶呢？"

旁边的人听了他的话，都说："'富民'也好，'贫民'也好，都可以是穷人或富人。取名字，只是让人叫起来方便罢了，跟'穷''富'有什么关系呢？"

孽障又继续往前走。在一个十字路口，孽障遇到一个人在那里左顾右盼，表情十分焦急。孽障快步上前，想帮帮这个人。孽障问道："叔叔，您叫什么名字？有什么困难吗？"

"我叫'识途'，我迷路了。"那人回答道。

"啊，'识途'也会迷路？"孽障吃了一惊。

"这有什么奇怪的。取名只是为了让人叫唤。你连这点都不晓得？"迷路人把孽障数落了一番。

最后，孽障回到了老师的身边。老师问他："孩子，你找到了什么好名字吗？你还要改名字吗？"

孽障说："在全城走了一圈以后，我看到'长寿''短寿'一样死，'富民''贫民'一样穷，'识途''不识途'都会迷路。一个人的名字，

只是方便别人叫唤而已，本身并不能说明一个人的实际情况。能够说明一个人实际情况的，是他的言行，而不是他的名字。所以，我不打算改名字了。”

故事中的老师教育学生的方法很有效，是因为老师没有对学生大谈那些听不懂的“名”与“实”的关系，也没有谈“姓名只是人的一个符号，与人的精神、性格等没有直接联系”之类的大道理，而是让学生通过具体生活的体验去认识这些道理。

“灯不点不亮，理不拨不明。”实践说服有时并不那么简单，不能指望一旦让被说服者深入实践，一切的认识问题就都可以迎刃而解。实践说服应当避免放羊式的实践方法。必须明白，实践只是提供说服的基础（或者说便利），要让被说服者真正看到问题的本质，说服者还需要根据被说服者的认知水平等，对实践做出适当的引导和进一步的点拨。

曾经有一个孤独的孩子，常常悲观地问年长的智者：“我是一个没有人看得起的孩子，像我这样活着究竟有什么意思呢？生命的价值到底在哪里呢？”

有一天，智者把男孩叫到跟前，递给他一块色彩斑斓的石头，并对他说：“明早，你拿这块石头到市场上去卖；但不是真卖，你必须记住，不论别人出多少钱，都不能出卖！”

男孩满腹狐疑，心想：“这块石头虽然不错，但怎么会有人肯出钱买它呢？”

第二天，小孩蹲在市场的一个角落叫卖。不一会儿，他意外地看到有许多人要向他买这块石头，而且所出的价钱一个比一个高。小孩按照智者的吩咐，始终没有答应出卖。回到院内，男孩兴奋地向智者报告：“想不到这一块石头竟会值那么多钱呢！”

智者笑笑说：“明天你再拿它到黄金市场上去，同样要记住：不论别人出多少钱，绝对不能卖！”

在黄金市场中，有人出了比昨天高十倍的价钱要买这块石头，令男孩大为惊讶！但他谨记智者的话，怎么都不卖。

第三天，智者叫男孩再拿石头到宝石市场上去展示。结果石头的身价又比昨天在黄金市场上的价格涨了十倍！由于男孩怎么都不肯卖，于是这

块石头竟被市场传为“稀世珍宝”。

男孩兴冲冲地把这一切告诉了智者，智者慢条斯理地对他说：“人的生命价值就和这块石头一样，在不同的环境下会有不同的意义，你明白了吗?”

男孩不解地摇摇头。

“一块不起眼的石头，由于你的珍惜而提升了它的价值，被人说成是稀世珍宝，你不也像这块石头吗？只要自己看重自己，热爱自己，生命就有了意义，就会有价值。石头可以因为人的珍惜而提升价值，那么人也可以被很好地任用而提升价值。”①

智者让男孩拿着石头到不同的市场去为石头打价，男孩通过实践，起初虽然能够知道石头竟会有那么高的价格，但他并没有因此而认识到“石头的价值”与“人生的价值”到底有什么联系。后来在智者的点拨下，男孩才通过石头的类比对人生的意义和价值有了新的认识。如果没有智者的点拨，只是让男孩到市场上实践了一圈，那对劝导小孩认识“生命的价值到底在哪里”又能起什么作用呢?

（二）事实真伪仔细甄别

说服者要用事实进行说服，选择什么样的事实极为重要。据说14世纪法国有位经院哲学家，为了论证“意志自由或选择自由的问题在逻辑上不可解决”的观点，曾经举过这样一个例证：一头驴子站在两堆与它距离完全相等的干草之间，干草的数量和质量也完全相同。它虽然享有充分的选择自由，但因为两堆干草价值绝对相等，客观上无法分辨优劣，所以驴子无法分清究竟应该选择哪一堆好，始终站在原地不能举步。结果，驴子活活地饿死了。“选择”煎熬着毛驴，错误的选择导致了生命的悲剧。这就告诉我们，“选择”是生存必须面对的事实，不会选择或选择不当，都会

① 屈锡华．管理社会学［M］．成都：电子科技大学出版社，2008：16.

对生存构成威胁。

同理，要用事实进行说服，在面临众多材料的时候，如果不会选择或者选择不当也会导致说服的失败。用事实进行说服，所选的“事”是否“实”，自然存在鉴别挑选的问题。

“曾经沧海难为水，除却巫山不是云。”选择事实需要我们有宽广的视野，用较高的眼光去分斤掰两。对待材料的选择，茅盾先生在《有意为之》这篇文章里有一个生动的比喻。他说：“采集之时，贪多务得，要跟奸商一般，只消风闻得何处有门路，有货，便千方百计钻挖，弄到手方肯死心，不管是什么东西，只要是可称为‘货’的，便囤积，不厌其多。选用的时候，可就要像关卡的税吏似的百般挑剔：整整一卡车‘货’，全要翻过来，硬的要敲一敲，软的要扪一把，薄而成片的，还要对着阳光照了又照——一句话，用尽心力，总得找个把柄，便扣下来，不让过卡。”① 具体说来，选择真材实料要注意以下三点：

1. 火眼金睛——翻箱倒柜细拿捏

现象是错综复杂的，要辨别它们的真伪，必须透过现象看清本质。看不清对象的本质或主流，就容易判断错误，把虚假的材料当成真实的材料。

在某农村集镇的某墟日，许多农民正围看一个“神汉”卖艺。“神汉”说：“下面请我的大徒弟露一手神功。请大家鼓掌！”

掌声中，只见大徒弟支起一口铁锅，倒入一桶油，在锅底点起火。一会儿，只见油锅里的油冒着热气上下翻腾。观众凭经验知道，铁锅里的油已经沸腾了。

这时，大徒弟裸着上身，走向冒着热气的油锅。只见他一声未发，在空中挥舞了一下右胳膊，就毫不犹豫地把右胳膊浸入翻泡冒气的油锅里。围观的农民看得张嘴瞪眼，热烈地鼓掌叫好。

此时“神汉”忙在一旁催促道：“大家佩服，就请丢几个练功钱吧！”

① 李丽芳，纳张元．现代写作教程［M］．昆明：云南大学出版社，2006：84.

不一会，钞票像下雨般地落入“神汉”的钱箱。

大徒弟从油锅抽出胳膊，“痛苦”紧缩地皱着眉头；接着，他又把右胳膊伸给观众察验。观众大为吃惊：真神！从沸腾油锅里出来的胳膊竟完好如初，没有半点烫伤的痕迹，与下锅前不同的只是胳膊沾上油光略显些微红。观众在信服之后，还不停地呼喊大徒弟再来一次。大徒弟面对欢呼的观众脸露“难色”，但没有立即做出否定的反应。此时“神汉”又在一旁喊叫：“大徒弟，别让热情观众扫兴，再来一次吧！农民兄弟们，再给些钱，鼓励一下！”霎时间，气氛十分热烈。1 元、5 元、10 元……钱一下子在地上堆成了小山。大徒弟见钱投得差不多了，就开始伸伸筋骨，运了运气，再次把双手没入油锅……

大徒弟真的有如此神功吗？没有！事实上他只是利用了农民缺少科学知识的弱点赚了一些黑心钱罢了。其实，大徒弟倒入那口铁锅的油并不是纯净的食用油，而是把“醋”和“油”按照 2∶1 的比例配成的混合液。醋的密度大，沉在锅底，油的密度小，浮在醋的上面；醋的沸点低，只要加热到了 40℃～50℃，就会沸腾。油锅看上去像是热油沸腾，实际上，锅里沸腾的混合液根本不像纯食用油沸腾那样烫手。胳膊放入沸腾的“油锅”不是“神功”而是“骗功”。农民弟兄的认识障碍是他们没有科学知识、认不清事件本质所导致的。

辨别事例的真实性，一定要关注细节，注意每一个细节的真实性。特别是在引用文化、历史等事例的时候，不能想当然。比如喝酒，元朝以前人们喝的酒都是黄酒、米酒（酒酿），元朝时，从阿拉伯传来烧酒，但直到清朝中叶后，烧酒才风行天下，因此武松喝的十八碗酒，不可能是烧酒；若然，他肯定醉死、烧死了。又如打麻将，虽然清初已现雏形，但真正的麻将是到道光年间以后才流行开来，才成了无数人沉湎其中的“国粹”。如果不注意这些细节，大谈宋朝人、明朝人打麻将打得热火朝天，那就会让人笑话了。

《康熙王朝》里的人物，包括孝庄太皇太后，动辄自称“满清”。实际上，“满清”一词是辛亥革命前革命党人反清时使用的，是贬义词，包含敌意，清朝统治者怎会自称“满清”？“孝庄”是孝庄文皇后的简称，可是

《康熙王朝》里，孝庄皇后竟然说“我孝庄”如何如何，太没历史常识了。[1]

2. 五彩缤纷——不被浮云遮望眼

要辨别事例的真伪，需要注意排除各种因素的干扰。“枝枝相覆盖，叶叶相交通。”世界五彩缤纷，各种事物相互联系。如果认识对象不能排除各种干扰，就会真伪难辨，好歹不分。

一要排除环境的干扰。《华盛顿邮报》为考察公众在特殊情况下的“音乐美感”，做过一个很特别的安排：

乔舒亚·贝尔是世界鼎鼎大名的小提琴演奏家，在波士顿交响音乐厅举行演奏会，票价是100美元，而且观众座无虚席。贝尔在波士顿交响音乐厅开完演奏会的第三天，《华盛顿邮报》就让他自己坐出租车来到华盛顿朗方广场。然后，贝尔在地铁的垃圾箱边，拿出小提琴，打开琴盒，并从自己的口袋里扔出几枚硬币，当做“施舍”的“引钱”。一切就绪以后，这位鼎鼎大名的小提琴演奏家就站在墙边拉起了小提琴。此时正是星期五上午7点51分，是上班的高峰时段。贝尔站在那里一直拉了43分钟。在这43分钟里，贝尔一共演奏了6首经典乐曲。在他演奏3分钟以后，才有人注意到他的存在。贝尔得到的第一份布施是一位妇女往他琴盒里扔了1美元。在这43分钟里，一共有1097人从他身边路过，但大多数的行人都是来去匆匆，熟视无睹。在43分钟里，只有7个人驻足聆听，27人给了钱，而且其中大多数是边走边扔钱给他的。在距离贝尔十几米的地方，有个彩票出售处，那里的人络绎不绝。贝尔演奏的地方与彩票出售处只有几步之遥，但注意他的人却非常的少。这场由《华盛顿邮报》安排的特殊音乐会结束以后，受访者被问及那天上班路上发生了什么特别的事情，所有受访者中只有一位提到了过道里的小提琴手，而且也只有这位受访者认为：这位小提琴手演奏的水平很棒，从来没有见过拉得像他这么好的——这是唯一的一位欣赏到音乐美感的人。

---

① 王春瑜．重视文艺作品的历史真实性［N］．人民日报（北京），2010-06-04，（16）．

这场特殊的演奏告诉我们，情境（演奏场地）影响了信息（音乐美感）的传播——使信息扩张或衰变。当贝尔在波士顿交响音乐厅举行演奏的时候“座无虚席”，人们愿意花费100美元去欣赏贝尔的演奏，是因为波士顿交响音乐厅高雅的演出环境使音乐美感得到了空前的膨胀。人们依据情境的高雅认定演奏是高雅的、有水准的；而当贝尔换了一个场地，选择在地铁垃圾桶边演奏的时候，人们既不愿布施1美元，也不愿驻足聆听，就连脚步都不愿意停下来，原因就是地铁垃圾桶边的低俗肮脏环境抵消了音乐美感的引力，使听者对音乐美感出现了衰变。观众从这种肮脏环境中潜意识地认为演奏是下流的、低水准的。演出场地既使贝尔演奏获得了空前的成功和失败，也使人们对贝尔演奏的感受好坏不分。这件事情给了我们一些启示，那就是：说服者面对五彩缤纷的材料，要能真正辨认出材料的真假，就一定要排除各种环境的干扰，不被浮云遮望眼。

要排除环境的干扰，就需要注意审视事例的来源、背景等。要敢于突破社会知觉的心理障碍，比如“首因效应”“光环效应”“近因效应”“投射效应”等。不要盲目相信权威人士的光环，要知道，人的地位和头衔只不过是披在人身上的一件袈裟，褪去外衣，谁都一样，都是一个赤裸裸的人；也不要盲目相信权威机构、权威著作，对它们要“敢疑”“善疑”。我们不要相信自己所怀疑的，但要怀疑自己所相信的。有格言说：“真理诞生于一百个问号之后。”苏格拉底说：“惊疑是思想之母。”一个人如果从肯定开始，必定以疑问告终；如果从疑问开始，则会从肯定告胜。

我国台湾作家李敖先生曾经在凤凰卫视“李敖有话说”的节目里说过这样一件事：胡适先生曾经给他题字——做学问要在不疑处有疑，做人要在有疑处不疑。李敖举了他“善疑”的一个例子：蒋介石自称在日本士官学校学习过。对这件事大家都深信不疑。比如，国民党的党史资料有这样的记载；共产党的元帅徐向前先生在自传中也提到过这件事；国民党有个叫张群的人也认为蒋介石是自己在日本士官学校的同学。有这么多人都异口同声地肯定这件事，大多数人一般都不会产生疑问，而李敖对这件大家无疑的事情却产生了疑问。李敖找出了当年日本士官学校的毕业生名单，在第10期的学生名单中的确找到了“张群”的名字，但就是找不到蒋介石的名字，就连张群前后几届学生的名单中也没有找到蒋介石的大名。李

敖凭着“善疑”戳穿了蒋介石曾经在日本士官学校学习过的谎言。

二要排除情感的干扰。感情会影响人们对事物的是非判断。“心之忧矣，视丹如绿。”（郭遐叔《赠嵇康》）普天之下，明明是一轮明月并无差别，而杜甫在《月夜忆舍弟》中却认为是“露从今夜白，月是故乡明”。杜甫之所以会说得如此肯定，就是受到了他主观情感的左右。弥子瑕有宠于卫君。卫国规定：窃驾君车者犯刖罪（砍足）。弥子瑕在夜间偷驾君车为母看病，卫君得知后称赞说：“孝哉！为母看病，忘其犯刖罪。”弥子瑕、卫君一同游桃园，弥子瑕吃了个桃子，觉得桃子很甜，就将剩下的一半献给卫君。卫君称赞说：“爱我哉！忘记自己吃了桃子，桃子上留下了自己的口味，把桃子给我吃。”后来弥子瑕失宠，卫君数落弥子瑕的罪状说：“他曾经偷驾我的马车，还把他吃剩下的桃子送给我吃。”

同样的行为，弥子瑕受宠时，卫君称赞它；失宠时，成了卫君数落的罪状。爱憎情感就是这样严重地影响并改变了卫君的是非判断。

亚里士多德说：“我们在忧愁或愉快、友好或憎恨的时候所下的判断是不相同的。”[1] 清朝有本《南吴旧话录》，书中有一篇鹦鹉学话的短文说：明代隆庆年间进士冯时可养了一只鹦鹉，丫鬟们拍冯时可小妾的马屁，便教鹦鹉喊小妾“夫人”。小妾听了心花怒放，从此，就当宝贝儿似的喂养这只鹦鹉。冯时可知道这件事后，颇感不安。明代法律规定，妻妾错位要判刑坐牢。冯时可随之训练鹦鹉改口，改叫“姨娘”一类。小妾为此耿耿于怀，恼羞成怒。在一个下雪的寒冷之日，小妾把鹦鹉挂在庭院里，看着它活活冻死，才解心头之恨。[2]

同样一只鹦鹉，就因小妾的喜恶情感获得了不同的待遇：鹦鹉说假话的时候得到了小妾宝贝儿似的喂养；说真话的时候却被小妾挂到户外活活冻死。情感改变了小妾对事情的判定，也改变了鹦鹉的命运。

三要排除感官错觉。错觉也叫错误知觉，是对客观事物的错误感觉，是感觉器官对客观实际的歪曲反映。错觉包括时间错觉、运动错觉、空间

---

① ［古希腊］亚里士多德．修辞学［M］．罗念生译．北京：生活·读书·新知三联书店，1991：25.

② 高深．听真话［N］．人民日报（北京），2009－06－06，（08）．

错觉、声音错觉、形重错觉、触觉错觉、几何图形错觉等。比如：

时间错觉。爱因斯坦说："对于个人存在着一种我的时间，即主观时间。"主观时间是非物理时间。心理学研究表明，人在衡量时间的时候，总是要通过某种衡量时间的媒介来反映。这些媒介可能是自然界的周期性现象，也可能是其他客观标志或机体内的一些生理状态。"欢娱嫌夜短，寂寞恨夜长。"我们在接站或接机的时候，等上10分钟也觉得特别长，而在玩耍有趣游戏的时候，玩了1小时也觉得时间过得太快了。这就是时间错觉。

形重错觉。把同样重的铁块，分别放在大小有别、质量相同的盒子里，然后让人掂量一下哪个盒子重。大多数人都会认为大盒子重。因为经验告诉他，体积越大，质量越大；如果让人们掂量相同重量的棉花和铁块，大多数人会认为，小体积的铁块比大体积的棉花重。因为常识告诉他，密度越大的，质量越重。这些感觉都是形重错觉。

声音错觉。研究人员让被试者在麦克风前搓手，然后通过耳机把搓手的声音传给被试者。如果给通过耳机的声音进行不同的处理，被试者会对自己的手做出不同的评价。当突出高频声音的时候，被试者会认为自己的手，既光滑又干燥，很像羊皮纸；当减少高频率声音的时候，他则认为自己的手，既粗糙又潮湿。对这种实验，如果你无法处理声音的话，你可以戴耳机搓手，你会感觉自己的手更平滑。这个例子就叫"羊皮纸皮肤错觉"。这就是声音错觉。

味道错觉。史书上说，光绪二十六年（1990年）八国联军攻陷北京，慈禧偕同光绪皇帝仓皇出逃。第一站逃到河北怀来。他们"饥寒羸瘁，有平民所不能堪者"。怀来县令吴永德厨子周福为他们煮了扯面、炒了肉丝等，供他们食用。慈禧吃完后，嘴巴一抹，便对吴县令说："方才所食扯面甚佳，炒肉丝亦甚得味。"当即赏给周福"六品"顶戴，并要他供职御厨房。周福能够获得六品顶戴，烹调技艺固然是一个因素，但更重要的因素还在于慈禧因饥饿而产生的味觉错觉。"饥饿是最好的味精。"人饿了吃什么都香。

运动错觉。李白《望天门》的诗句："两岸青山相对出，孤帆一片日边来。"这种"山动船不动"的感觉就是一种运动错觉。卖糖果的人，卖

给你两斤糖果，如果他开始少装一些，过秤后发现不足，再经过两三次的添加，最终让秤杆高高翘起，但实际上她还是少给了你10克；如果他开头故意先多装一些，然后再一下、两下、三下地减少，最终让秤杆高高翘起，但实际上还是多给你称了10克。两种卖糖的方法不同，卖出的量也完全不相同，给人的好坏感觉却完全颠倒：对前一种方法（少给了你10克），你会感到量足秤实，心中踏实；对后一种方法（多给了你10克），尽管多给了，但你仍然会有一种吃亏的感觉，如果旁边有个复称处，说不定你还会去复称一次。这就是运动错觉对顾客产生的影响。

触觉错觉。交叉你的两根相邻的手指，然后触摸一个小的圆形物体，比如一颗豌豆。你可能会觉得触摸到了两颗豌豆。如果触摸你的鼻子，也会有这样的感觉。人之所以会有这样的感觉，是因为大脑没有将手指交叉的事实考虑进去，出现“知觉分离”。这就是古老的亚里士多德触觉型错觉。

几何图形错觉。这种错觉主要是视错觉。比如，两条相等长度的直线，由于给一条直线的两端分别加上向内的两条斜线，而给另一条直线的两端分别加上向外的两条斜线，就会导致两条直线的长度看起来是完全不一样长的。这就是几何图形错觉。

据统计，人类由感觉器官接受的信息，有90%以上是通过眼睛得来的，但是，有时候我们的大脑依据眼睛接受的光信号得到的是错误感觉。因此，生活中“眼见为实”的东西，有时并不一定是“实”的，因为干扰人们认识的因素很多，也很复杂。孔圣人绝食陈蔡，七天没吃上饭。颜回讨得米来下锅。饭快熟时，孔子从背后瞥见颜回偷吃锅里的饭，心中很不高兴，因为颜回是他最信赖最喜爱的学生。孔子旁敲侧击说，做人要讲规矩，所以应当先用饭祭父亲。颜回忙说：“不可，刚才烟尘掉进锅里，我怕糟践粮食，便把弄脏了的饭抓出来吃了。”孔子感叹地说：“所信者目也，而目犹不可信。”这说明：“亲眼见”的事情也不一定靠得住。即使说话人的身份可靠，动机纯正，也可能会发生个人观察的偏差。

一根筷子插进装满水的杯子里，我们看见筷子弯了，而实际上筷子并没有弯。冬天，我们在同样条件的室外，用手摸摸木头和铁管，总会感到它们之间的冷热迥然不同，其实两者的温度是完全相同的。我们之所以会

感到它们的温差，只是因为它们传导温度的速度不同而已。铁管导热快，我们用手一摸，它很快把手上的温度传导出去了；而木头导热慢，我们用手一摸，它不能很快把手上的温度传导出去。正因为这样，我们才会产生木头温度较铁管高的错觉。可见，我们亲自感受过的东西，如果不进行鉴别，有时也是靠不住的。

3. 道听途说——他出手时你小心

获取说服事例，既可以来自自己的亲身经历和实践经验，也可以来自书本，还可以来自“道听途说”。对那些道听途说的所谓的“我亲眼所见”之类的“事实”，我们在运用的时候，也要加以验证，不能随风倒。司马迁在写作《史记》的时候，听到一个传闻说，秦国在灭掉魏国的时候，遭到了魏国的顽强抵抗。为了打败魏国，秦国就引黄河水灌入魏国的首都大梁城（今河南开封）。当时黄河水涌入大梁城，淹死了许多人。

司马迁对这条传闻有些怀疑，于是就冒着炎炎赤日来到大梁城进行实地考察、寻找证据。他在大梁城的城垣上攀高爬低，仔细寻找着黄河水淹没城垣的痕迹。“哟，墙角似乎有什么印迹！”司马迁从城上下来，弯腰细辨，自言自语地说，“嗯，这道痕迹像是水淹过的样子。”至此，司马迁仍然不肯下笔，又去访问当地的老人，搜集关于当年魏国人民与洪水搏斗的传说。司马迁从城里到城外，找了不少老人，听了不少故事。他把访问得来的材料分析比较后，才肯定了秦国确实放水淹过大梁城的传闻，最后才把这件事写进了《史记》。

人们在鉴别“道听途说”真假的时候，常犯的错误就是相信“大家都这样说”。其实，生活中会有“个人错误”，自然也就会有“集体错误”，对“众口一词”，我们需要警惕。在《韩非子·内储说下六微第三十一》中，韩非曾经用“燕人浴矢”的寓言，警告过人们不要受“众口一词”的欺骗：燕国有个叫李季的人喜欢出门远游，他的妻子与一个士人私通。有一天，李季突然回到家中，那个士人正在屋里，李季的妻子很害怕。她的女仆说：“让公子（指士人）赤裸身体、披头散发直接从大门走出去，我们都假装没有看见。”于是，士人听从了仆人的计谋，快步从大门走出去

了。李季看到了问道："这是什么人?"家里的人都说："没有什么人呀!"李季说："那我看见鬼了?"他的妻子说："是的。"李季说："那我该怎么办呢?"他妻子说："拿五种牲畜——牛羊猪狗鸡的屎和到水里洗澡。"李季说："好吧。"于是就用和了屎的水洗了澡。[①]

（三）事实运用无缝对接

运用事实进行说服，所用的事例必须能搔到痒处，不能无关痛痒，也不能隔靴搔痒。要达到此目的，所用事实就必须与说服目的实现无缝对接，符合以下三方面的要求：

1. 典型性

所谓"典型性"，是指选择的事例材料要能深刻地揭示事物本质，具有广泛代表性和强大说服力。列宁在《统计学和社会学》中一针见血地指出："在社会现象方面，没有比胡乱抽出一些个别事实和玩弄实例更普遍更站不住脚的方法了。罗列一般例子是毫不费劲的，但这是没有任何意义的或者起完全相反的作用，因为在具体的历史情况下，一切事情都是有它个别的情况。如果从事实的全部总和、从事实的联系去掌握事实，那么事实不仅是'胜于雄辩的东西'，而且是证据确凿的东西。如果不是从全部总和、不是从联系中去掌握事实，而是片段地和随便挑出来的，那么事实就只能是一种儿戏，或者甚至连儿戏都不如。"[②]

在事实说服过程中，只有选择了那些真实典型的事实材料，才能令人信服，才能起到振聋发聩的作用。

孙中山在第一次联合共产党的会上请来了李大钊，但遭到了国民党内以胡汉民、冯自由为代表的保守势力的强烈反对。他们在会上公开攻击、

① 韩非．韩非子［M］．赵沛 注说．开封：河南大学出版社，2008：270.

② 列宁全集：第23卷［C］．北京：人民出版社，1963：279.

刁难中国共产党人。冯自由带着讽刺的口吻问道："李先生，我冯某想请教一个问题，可能涉及贵党机密……"

李大钊坦然地说："两党既然是精诚合作，那就无所谓秘密。"

冯自由问："好！贵党有多少党员?"

李大钊笑了笑，伸出两个指头。

冯自由惊讶地叫道："20万?"其他人都很有兴趣地听着。李大钊微微地摇了摇头。冯自由问："2万?"

李大钊清清楚楚地吐出两个字："两百！"

所有的人都不约而同地笑了。胡汉民退一步又换了个话题："陈独秀如果不能立即宣布解散共产党，仍然保持两个主义、双重党籍，何以取信于人?"

李大钊冷静地问道："诸位还有吗?"一阵沉默，待他们没有再问的时候，李大钊开口了："诸位，请允许我先打个比喻：人人都有两只手，配合起来才能做事。如果有人提议把左手砍掉并到右手上去，诸位以为荒唐吗? 中山先生说过：共产主义为人类谋幸福。又说过：共产主义是三民主义的好朋友，共产党人尽可信仰共产主义。就在前几天，中山先生还对我说：他为中国有许多人在不倦地研究马克思主义，感到高兴。像这样好的主义，为什么要放弃? 信仰这个主义的党，为什么要解散? 我个人又为什么要脱离这个党? 请允许我坦率地进一言，诸位竭力阻挠中山先生采取联俄、联共政策，只不过是要中山先生重走过去的老路。而痛苦的教训告诉我们，老路已经走不通了！这次贵党决心改组，是中山先生的远见卓识，做到了中山先生自己说的：适乎世界之潮流，合乎人群之需要。我的这些话恳请诸位三思……"

李大钊选择的事例很有典型性，能深刻地揭露他们要解散共产党的本质。他引用孙中山的一些言论，用砍掉左手并到右手上去的比喻深化了他所提出的观点，使他的演讲精粹有力，给人留下深刻的印象。

典型的事实可以是一个典型人物、一桩典型事件、一个典型场面或一个典型故事等。比如，有人要说服别人相信"落后就挨打"的观点，选择了一份"奏议"。这份"奏议"是1901年2月3日入侵我国的八国联军统帅、德国人瓦德西写给德皇威廉二世的"奏议"，其中有几句话说：中国

"武备之虚弱，财源之衰竭，政象之纷乱，实为一个千载难逢之实行瓜分时机"。[1]

这是一个相当典型的史实材料！它不仅能够让侵略者自我爆料帝国主义的侵略本质，而且还能强有力地论证"落后就挨打"的观点——八国联军敢于侵略中国，就是看准了中国的落后。这个事例具有典型性，完全可以取得"以一当十，以少胜多"的说服效果。

事实的典型性就是要有代表性。马克思在讲到他写《资本论》情况的时候说："我要在本书研究的，是资本主义生产方式以及和它相适应的生产关系和交换关系，到现在为止，这种生产方式的典型地点是英国。因此，我在理论阐述上主要用英国作为例证。"[2] 马克思写《资本论》只选英国的例子，而不选其他国家的例子，就是为了使事例具有代表性。

2. 针对性

所谓"针对性"，是指选择的事例要符合被说服者的思想或情感，与所要解决的问题相吻合。"到什么山上唱什么歌"，如果没有针对性，说服就犹如隔靴搔痒，不会有丝毫效果。

事例要选得有针对性，必须要了解对象的需要。只有了解对象的需要，就事说理才能切中要害。"需要"是多方面的，按照美国心理学家马斯洛的说法，人的需要可以分为许多层次。如果依照由低向高的顺序，"需要"的层次主要有生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊敬的需要、求知的需要、美的需要、自我实现的需要。我国有一些研究者根据恩格斯的思想，把人的需要分为三个层次：生存的需要、发展的需要、享受的需要。忽视对方的需要或不能针对对方不同层次的需求，说服常常很难获得成功。这一点我们在前面"从心理上说服"一章里已经谈到了满足心理需求的一些问题，这里就不再重复了。

选择事例要有针对性，还要与对象的认知水平等相适应。说服要成功，最基本的条件是被说服者必须能够理解说服者所说的内容。如果被说

---

① 路德庆．普通写作学教程：修订版［M］．北京：高等教育出版社，1994：190.

② 马克思恩格斯全集：第18卷［C］．人民出版社，1964：100.

服者不能接收并理解说服者所说的内容，即使他想聆听你的教导，说服也无法产生效果。《鬼谷子·转丸第十三》中说："故与智者言，依于博；与博者言，依于辩；与辩者言，依于要；与贵者言，依于势；与富者言，依于豪；与贫者言，依于谦；与勇者言，依于敢；与过者言，依于锐；此其术也，而人常反之。"这些话大概的意思是：与聪明人谈话，要依靠广博的知识，否则不足以取信于人；与知识广博的人谈话，要善于雄辩，否则不足以主导方向；与善辩的人谈话则要简明扼要，否则不足以揭示主旨；与地位显赫的人谈话，绝不可卑躬屈膝，在气势上不能输；与富人谈话，气魄要宏大，那几个臭钱，没什么了不起；与贫穷的人谈话，要很实际，利益要明确；与地位低的人谈话，要尊重他，要依靠谦敬；与勇敢的人谈话，要果敢；与犯有过错的人谈话，要有锐气。因此，说服的事例要符合对象的认知水平，至少要注意以下两点：

首先，事例的内容必须符合对方的认知水平。作家琼瑶在小说《浪花》里面写到：有一家人家，女儿佩柔爱上了一位业余的工人作家江苇，儿子贺子健爱上了一个16岁就堕胎的戴晓妍。母亲婉林认为这两门亲事一个是门不对户，另一个是败坏家风。于是，对儿女进行了辱骂，造成了儿女的巨大痛苦；同时，也激起了丈夫贺俊之的不满。丈夫认为妻子是一个不懂感情、不会理解别人的人，于是决定和婉林离婚，然后再去与早有爱恋之情的女画家秦秋雨结婚。面对这些事情，婉林害怕得痛哭流泪。在如此境况下，女儿为了告诉妈妈应该怎样做，才能使爸爸爱她不与她离婚，与妈妈进行了下面一次对话：

"妈妈，你如果肯冷静下来，我有几句话一定要跟你讲！妈妈，事情或者还可以挽救，如果你安心要挽救的话！你能不能静下来听我讲几句?"

婉林愕然地安静下来，她瞪视着佩柔。

"你……你说……什么?"她口齿不清地问。

"妈妈，听我说！"佩柔含着满眶的眼泪，抓着母亲的手，诚挚地、恳切地说，"我们没有任何人恨你，我们都爱你。可是，妈妈呀，这些年来你距我们好远好远，你知道吗? 你从来不了解我们想什么，从来不关心我们的感情、思想和自尊！你只是唠叨，只是自说自话，虽然你那么好心，那么善良，但是人与人之间的距离，会从一条小沟变成汪洋大海。我、哥

哥、爸爸，都不是游泳的好手，即使我们能游泳，也游不过大海……”

“佩柔，”婉林瞪着眼睛喊，“你在说什么鬼话？我没有发昏，你倒先发起昏来了！我什么时候要你们学游泳过？我什么时候怪你们不会游泳了？”

佩柔住了口，她凝视着母亲，简直不相信自己的耳朵。接着，她废然地长叹了一声，低下头去，她自言自语地说了几句：

“什么汪洋大海，我看，这是太平洋加大西洋，再加上北极海、黑海、死海，还加上美国的五大湖！”

婉林怔怔地看着佩柔，她忘了哭泣，也忘了面临自己的大问题，她奇怪地说：“佩柔你怎么了？你在背地理吗？”

“不，妈妈，我不在背地理，”佩柔抬起眼睛来，紧紧地盯着母亲，她深吸了口气，“我们换一种方式来谈吧，妈妈。”

佩柔与妈妈谈话使用了比喻。她用“沟”“汪洋大海”来比喻他们和妈妈思想感情上的距离在拉大，用“不是游泳好手”来比喻他们无法解决与妈妈之间的裂痕。按一般常识，这些比喻说理是透彻的，艺术也是很巧妙的，但是妈妈却根本没有听懂，反而认为自己没有要他们去游泳，也没有怪罪他们不会游泳！母女俩的交际会出现如此的障碍，原因在于女儿劝说母亲所选择的事例不符合母亲的认知水平。

其次，表达事例的语言形式要符合对象的认知水平。老舍在《关于文学的语言问题》中说：“我们最好的思想，最深的感情，只能被最美妙的语言表达出来。若是表达不出来，谁能知道那思想与感情怎样的好呢？这是无可分离的、统一的东西。”[1] 有位中国驻美外交官，有一次在美国俄亥俄州大学演讲时，一个老太太问他：“Do you want to invade Tibet?”（意思是：你们想要侵略西藏?）在得知老太太是德克萨斯州人后，这位外交官说：“你们德克萨斯州1845年才加入美国，而早在13世纪中叶，西藏已纳入中国版图。您瞧，您的胳膊本来就是您身体的一部分，您能说您的身体侵略了您的胳膊吗?”老太太一听就乐了，她热烈地拥抱这位外交官，连声说：“Thank you for your explanation to get he full understanding about it.”

① 舒济．老舍演讲集［C］．北京：生活·读书·新知三联书店，1999：90.

（意思是：谢谢你！你的解释让我完全了解了有关西藏的问题。）①

显然，美国这位老太太是受了美国政治家们的愚弄，她竟然不知西藏在1300年前就是中国的领土。这位外交官根据美国老太太对西藏的认知水平，采用了非常通俗的语言，把有关西藏的最基本真相告诉了老太太，取得了非常好的说服效果。

明代商人王心发开店对徒弟要求很严格。有一次，有位小徒弟对顾客不周，王心发便训斥了一顿。王心发说："做生意，不能儿戏，一定要规规矩矩。你知道吗？生意的'意'字，上边是个'立'，就是说见到买主一定要站起来，不能坐着接客；'意'字中间是一个'曰'字，就是说生意人站立起来一定要说话，而且一定要和颜悦色地说话；'意'字下边是一个'心'字，就是说做生意对顾客要有心，'有心'就是有诚心、讲信用。"王心发针对小伙计的认知水平，用"析字"的方法，把生意经非常明白而通俗地教给了小徒弟。

3. 新颖性

所谓"新颖性"，是指用来劝说的事例具有新鲜、活泼、生动、有趣的特点，事例不陈旧，不人云亦云，要具有时代精神和时代特色。不新颖的事例，别人不感兴趣，自然会影响到说服力。"诗文随世云，无日不趋新。"新颖有三种情况：

第一，新发现、新产生、别人没有用过的材料。比如，环境保护已成为各国政府必须重视的工作，许多领导人都纷纷上电视发表"重要讲话"，以示政府对环境保护的重视，然而，有两则国际新闻却一反常规。

一则是报道美国某条街道上的鸟儿不怕人，常常向路人手里争食；有些本领高强的鸟，还敢在秃子头上耍"杂戏"。另一则是报道在德国国家环境部的半地下车库里，发现了两对斑鸠和一对红尾鸲（qù）筑巢，并生出七只雏鸟。于是，环境部长立即派人予以保护，并下令：该车库在小鸟飞离之前暂停使用。多么美妙！怎么连小鸟筑窝也知道去找国家环境部

---

① 林俐，王海燕．价值观与语言运用［M］．武汉：中国地质大学出版社，2007：9－10.

呢？这里用了两个别具新意的事例去证明政府对环境保护的高度重视，显得特别新颖别致。

为了说明吝啬，人们常常举《儒林外史》中吝啬鬼严监生的事例说：严监生因为严贡生的官司、王氏的病死等，花费了几千两银子，也因此患了心病。严监生临终前，看见灯盏里还有两根灯芯草在烧，就从被子里伸出两个指头。家人以为他惦记哪里还有人欠了他的银子未还，或者他还有哪个人没有见面，做了许多猜测都没有猜中。后来把灯盏里的两根灯芯挑去一根以后，他才断了气。这个例子虽然也十分有趣，也能说明问题，但是由于《儒林外史》是古典名著，流传久远，“新鲜感”自然就会少些。现在有人抛开严监生，而用下面这个外国小故事：

一个小商店的老板奄奄一息，眼睛已经看不见了。全家都围在他的床边。他挣扎着问道：

“莉夫克，我的妻子，你在吗?”

“在。”

“赫柯布，我的儿子，你在吗?”

“在，爸爸。”

“雷娃，我的女儿，你在吗?”

“在，爸爸。”

“拉艾尔，我的女儿，你在吗?”

“在，爸爸。”

这时，只见老头用尽余力坐了起来，恼怒地大叫道：“那谁在照管商店呢?”

这位老板弥留之际，将亲人一一问遍，全家人满以为他有什么后事要交代，结果竟说出了出人意料的话，老板关心商店胜过关心自己的生命，其言外之意含蓄深刻，如此爱钱如命，让人忍俊不禁。这个故事与严监生的故事有异曲同工之妙，由于它被人使用的频率较少，给人的新鲜感自然也就更多。

要使用新发现、新产生、别人没有用过的材料，还需要善于借鉴其他学科的材料。在说明甲学科的问题时，如果能够恰当地借用乙学科的相关材料，也可以使说服新意盎然。有道数学趣味题就直观形象地说明了这个

道理。有3个探险家在山里寻得了19件宝物。他们约定按出力多少和贡献大小，分别按总件数的1/2、1/4、1/5的比例来分配19件宝物。但是，他们怎么分也分配不了。正在愁眉不展的时候，一位白发老者飘然而至。在了解探险家的难处以后，白发老者说："这有何难？我借一件宝物给你们，待你们分完了再把我的宝物还我就是。"这样，探险家们以20件宝物做总数，就非常容易地按照先前协商好了的比例分成了10件、5件、4件，分完后把剩下的一件还给老者。

这个故事说明了一个道理：人生乃至社会都会有许多难题，只靠自身的元素或力量，有时是很难解决的。如果我们能够打开视野借助外来的东西，难题也就变得出奇的简单了。选择说服事例也是如此。

第二，新认识、新感受的材料。新认识、新感受的材料，既包括对新材料的新认识、新感受，也包括对旧材料的新认识、新感觉。朱光潜先生在《选择与安排》中说："就生糙的材料说，世间可想到可说出的话在大体上都已经从前人想过说过；然而后来人却不能因此就不去想不去说，因为每个人有他的特殊生活情境与经验，所想所说的虽大体上仍是那样的话，而想与说的方式却各不相同。变迁了形式，就变迁了内容。所以所想所说尽管在表面上是老生常谈，而实际上却可以是一种新鲜的作品，如果选择与安排给了它一个新的形式，新的生命。"①

材料是死的，只有通过解释，才能呈现意义，获得生命。一般说来，新意来自对常态的改变，离常态越远，新意就越大。我们要使旧材料、老事例起死回生，就需要转换视角。王蒙先生说："视角影响倾向。"南帆先生说："在这个意义上，视角的变换、转移可能诱导出种种被原先视角所封锁的可能性。"② 因此，对旧材料、老事例做新的挖掘，能使老树开新花，旧貌换新颜。使用这样处理过的材料进行说服，同样能够取得新颖的效果。

"滥竽充数"这个故事，许多人在教育学生要好好学习、努力掌握真实本领的时候，常常会用到它。由于这个成语流传较广，所以基本意义深

---

① 乔刚．大学写作新编［M］．上海：复旦大学出版社，2009：18.

② 南帆．文学的维度［M］．上海：上海三联书店，1998：133.

入人心。在说服教育中，如果只知道“滥竽充数”这一种意义、一种用法，那么这个故事就会陈旧，就很难给人以新鲜感。要给“滥竽充数”保鲜，就必须转换视角，从新角度对这个老掉牙的故事做深的挖掘。比如，从齐湣王敢于破除齐宣王的规定改“必三百人”为“一一听之”的角度，把这个故事当成是敢于改革的例子，用它来谈在组织团队的制度上要敢于改革，在考核人才的措施上要真实严格等。

《朱元璋传》中有段故事。洪武九年，刑部主事茹太素上书报告五件事，写了17000字。朱元璋让人读给他听，读到6370字时，还听不到一点具体的东西。他发火了，把茹太素打了一顿。第二天夜里，朱元璋又躺着让人读给他听。读到16500字，才有五件事的具体内容。五件事中有四件是可行的，朱元璋立刻令人赶快去办。后来朱元璋还做了自我批评：“今朕厌所繁文而驳问忠臣，是朕之过。”他规定了上书陈言之法：“若官民有言者，许陈事实，不许繁文。”茹太素的报告洋洋万言，只有最后500字管用，其他16500字都没有说到正题上，难怪朱元璋会生气打人。

对这个故事，人们大多数是用它说明说话要“唯陈言之务去”，不要“离题”。但是若用它来说明：说话要符合对方的爱好，要“看什么鱼下什么饵，见什么人说什么话”或说话要突出重点，也未尝不是一个新鲜的事例。

第三，要求说服者能说出事物的新发展。有位秀才第三次进京赶考，住在一家他常住的旅馆里。考试前两天他做了三个梦：第一个梦是梦到自己在高墙上种白菜；第二个梦是梦到他下雨天戴了斗笠还打伞；第三个梦是梦到跟心爱的女友背靠背躺在一起。秀才醒来，觉得这三个梦似乎很有些深意。天一亮就跑去找算命先生解梦。

算命先生一听，连拍大腿说：“哎哟！你还进京考什么试啊，还是赶快回家去吧！”

秀才一听急问为什么。

算命先生说：“读书人，你想想看，在高墙上种菜不是白费劲吗？戴了斗笠又打伞，岂不是多此一举吗？跟心爱的女友背靠背躺在一张床上，那还有戏吗？”

秀才一听心灰意冷，赶紧回到旅馆收拾包袱准备打道回府。旅馆老板

见此情景，感到非常奇怪，问："你不是明天考试吗，怎么今天就要回家呢?"秀才如此这般说了一番，旅馆老板乐了："先生，我也会解梦的。我听你一说，倒觉得你这次一定要留下来参加考试。你想想，高墙上种菜不是高中吗? 戴着斗笠又打伞，不是说明你这次有备无患双保险了吗? 你跟你心爱的女友背靠背躺在床上，不是说明你翻身的时候就要到了吗?"

秀才一边听着，一边点头，心中暗暗觉得老板说的话的确很有道理，于是精神振奋地参加了考试。结果，秀才居然考中了探花，夺得了考试第三名（前两名是状元和榜眼）。

旅馆老板为什么能够把准备放弃考试回家的秀才劝说留下? 原因就在他从新的视角对事实做了新颖的解释，并且明确指出了他考试的新趋势，秀才积极应考的信心和勇气就被他充分调动起来了。

后 记

说服和人类一起产生成长，是人类必须永远关注和研究的课题。先贤对说服的理论和实践研究都取得了许多的成果。西方亚里士多德的《修辞学》，中国经史子集等许多著作，比如《战国策》、《吕氏春秋》、《鬼谷子》等，都是研究说服的经典著作。

时代在发展，说服的内容和形式都会有许多变化，对说服的方法、艺术也会有不同的分析概括。本书在前贤研究的基础上，从不同角度对如何让说服更有效做了一些方法性、艺术性的概括，既展现了说服艺术的魅力，又能给人以新的启迪。

艺术无止境，技巧非万能。我们所罗列的方法并非穷尽了说服方法，只是想给读者提供学习说服艺术、提高说服效果的一些线索或提示罢了。这些技巧也并非不能改变的教条，每个人在说服中都会有许多新的创造。我们衷心希望能与读者共同完善说服理论、丰富说服艺术。抛砖引玉——这就是本书的本意。

本书不是纯理论的阐释，也不是说服故事的集结，而是试图采用以理说事和以事说理的方法，实现既有阳春白雪的高雅，又有下里巴人的通俗。这个目标是否达到，敬请读者批评指正。

本书的出版，得到了中国经济出版社的大力支持，特别是责任编辑牛慧珍女士对本书的出版提出了许多宝贵的意见，付出了辛勤的劳动，在此谨向他们表示最真诚的谢意！

康家珑
2010 年 12 月 26 日